

Laura Rasinen

**ASIAKASPROSESSI SARVIKSEN SOSIAALIASEMALLA
TYÖNTEKIJÖIDEN KUVAAMANA**

”Ei ole heikkous tehdä muiden kanssa yhdessä töitä...”

TIIVISTELMÄ

Laura Rasinen: Asiakasprosessi Sarviksen sosiaaliasemalla työntekijöiden kuvaamana
pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Sosiaalityö
Tammikuu 2019

Tutkielmani tavoitteena on luoda yleiskatsaus Sarviksen sosiaaliaseman aikuissosiaalityön asiakas-prosessiin ja sen sisältöihin. Lisäksi paneudutaan niihin kehittämissihtöihin, joita työntekijät ovat tuoneet esiin. Tutkielmani aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka lähetettiin aikuissosiaalityössä työskenteleville sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Teoreettisena taustana käsittelen sosiaalityön murrosta, aikuissosiaalityötä, asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. Tutkimusmenetelmänä on laadullinen tutkimus ja aineistoa analysoin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Tulossiossa jaottelen työntekijöiden vastauksia paitsi vastauskohdaisesti, myös muodostaen vastauksista kokonaisuuksia, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiäni.

Tutkimustuloksista voidaan muodostaa selkeä kuva asiakkuusprosessista. Se jakautuu kolmeen vaiheeseen; alkuun, työskentelyvaiheeseen ja päättymiseen. Asiakasprosessin voi todeta käynnistyvän asiakkaan oman tiedostamisen, tai eri toimijoiden ilmoitusvelvollisuuden myötä. Myös lähipiirissa herännyt huoli voi käynnistää prosessin. Työskentelyvaihetta määrittävät erilaiset kartoitukset ja suunnitelmat, jotka laaditaan kirjallisena myöhempää tarkastelua varten. Näin ollen dokumentointi ja suunnitelmallinen työskentely kuvaavat työskentelyvaiheen keskeisiä elementtejä. Päättymisvaihetta leimaa toive siitä, että työskentely päättyy, kun tavoitteet on saavutettu. Näin ei kuitenkaan aina ole, vaan erilaiset tilanteen muutokset asiakkaan elämässä, kuin myös asiakkaan sitoutumattomuus voivat olla syitä asiakassuhteen päättymiseen. Tutkimustuloksista voidaan myös havaita ne tekijät, jotka vaikuttavat asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden toteutumiseen. Tulokset jaottelin haasteisiin ja vahvuuksiin. Haasteina nähtiin eri toimipisteiden aiheuttamat ongelmat esimerkiksi tiedonkulussa, lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus ja oikean avun saaminen heikensivät asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden toteutumista. Vahvuuksina koettiin muun muassa työntekijöiden laaja osaaminen ja yhdessä sopimisen merkitys, jotka lisäävät kokonaisvaltaisen palvelun mahdollisuuksia. Asiakkuusprosessin keskeisinä kehittämistoiveina mainittiin esimerkiksi yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden välillä, lisäresurssien tarve, moniammatillisuuden arvostaminen ja paremman tiedotuksen tarjoaminen asiakkaille. Asiakkuusprosessin kehittäminen tulevaisuudessa edellyttää yhteistyötä paitsi työryhmän, myös organisaation välillä sekä erilaisten näkemysten kuuntelua, kunnioittamista ja kompromisseja.

Avainsanat: Aikuissosiaalityö, asiakkuusprosessi, asiakaslähtöisyys, osallisuus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Laura Rasinen: Customer process at Sarvis social office as described by employees
master's thesis
University of Tampere
Social work
January 2019

The purpose of my thesis is to create a general view to the customer process of Sarvis social office. Furthermore, will be delved into those development proposals that the employees have brought forward. The material of my thesis was collected with an e-questionnaire, which was sent to social workers and social advisors who are employed in social work for adults. As a theoretical background I will cover disruption of social work, social work for adults, customer-oriented approach and involvement. The research method is qualitative research and the material is analysed with data-based content analysis. In the result section I will divide employees' answers by answers and by combining answers to unities which answer to my research questions.

A clear picture of the customer process can be formed by studying the research results. It divides into three phases: beginning, working phase and ending. The customer process begins with awareness of the customer or with duty to report that several parties have. Also concern which has risen in the inner circle of the customer can start the process. The working phase is defined by different surveys and plans which are composed in writing to be studied later. Consequently, documentation and methodical working are essential elements in the working phase. Typical to the ending is a wish that working stops when the goals have been reached. However, this is not always the case. Different changes in customer's life and lack of commitment may lead to the ending of customer process. From the research results can also be found those factors that have effect to customer-oriented approach and involvement coming true. I have divided the results into challenges and strengths. Communication problems between offices were a challenge. Additionally, turnover rate of employees and getting appropriate help weakened the realisation of customer-oriented approach and involvement. Extensive knowledge of employees and making agreements together were seen as strengths that added possibilities of comprehensive services. Improvement wishes to the customer process were for example improving collaboration between different parties, need for additional resources, valuing of multiprofessionalism and offering better communication to the customers. Improving customer process in the future requires collaboration within the working group and the whole organisation and listening and honouring different views and ability to make compromises.

Key words: Social work for adults, customer process, customer-oriented approach, involvement

The originality of this publication has been verified with Turnitin OriginalityCheck program.

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	1
2	SOSIAALITYÖN MURROS	3
3	AIKUISSOSIAALITYÖ	12
3.1	Asiakkuus aikuissosiaalityössä.....	17
3.2	Asiakasprosessi	20
3.3	Asiakaslähtöisyys	23
3.4	Osallisuus	26
4	TUTKIMUSASETELMA	30
4.1	Tutkimuskysymykset.....	31
4.2	Sarviksen sosiaaliaseman aikuissosiaalityö tutkimuksen kontekstina	31
4.3	Aineisto	32
4.4	Aineiston analyysi	33
4.5	Eettiset kysymykset.....	36
5	TULOKSET.....	37
5.1	Asiakasprosessin alku.....	37
5.2	Asiakasprosessin työskentelyvaihe	38
5.3	Asiakasprosessin päättyminen.....	39
5.4	Asiakasprosessin vahvuudet ja mahdollisuudet	41
5.5	Asiakasprosessin heikkoudet.....	43
5.6	Asiakaslähtöisyys työntekijöiden vastauksissa	45
5.7	Osallisuus työntekijöiden määrittämänä	46
5.8	Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden huomioiminen asiakasprosessissa.....	46
5.9	Asiakasprosessin kehittämistoiveet.....	48
6	POHDINTA	51
7	LÄHTEET	55
	Liite 1	60

KUVALUETTELO

Kuvio 1. Asiakasprosessin vaiheet.....	40
Kuvio 2. Asiakasprosessin mahdollisuudet ja vahvuudet.....	43
Kuvio 3. Asiakasprosessin uhat ja heikkoudet.....	45
Kuvio 4. Asiakslähtöisyyden ja osallisuuden huomioiminen	47
Kuvio 5. Millaisilla keinoilla asiakasprosessia voitaisiin kehittää	49

1 JOHDANTO

Vuonna 2017 Sarviksen sosiaaliasemalla kävi 3876 yli 18-vuotiaasta asiakasta. Näistä asiakkaista uusia asiakkaita oli 1635. Keskimääräinen asiakkuuden kesto oli 10,7 kuukautta ja pisimmillään asiakkuus oli tilastojen mukaan kestänyt 79,8 kuukautta. Sarviksen sosiaaliasemalla tehdään aikuissosiaalityötä tiimeissä, jotka on jaoteltu alle 30-vuotiaiden palveluun, yli 30-vuotiaiden palveluun, lapsiperheiden aikuissosiaalityöhön ja sosiaalipalvelujen neuvontaan. Näissä tiimeissä työskenteli tutkielman teon aikana yhteensä 45 sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa. Sarviksen sosiaaliasemalla asiakkuus alkaa palvelutarpeen arviolla. Työyhteisö on kuitenkin kokenut, että palvelutarpeen arviointi ei nykyisellä mallilla toimi, vaan sitä täytyy kehittää, jotta valtavaa asiakasmäärää saataisiin palveltua joustavasti, tehokkaasti, asiakaslähtöisesti ja myös työntekijöiden jaksamista ajatellen. Lisäksi työyhteisössä on syntynyt tarve pohtia koko asiakasprosessin toimivuutta kohti asiakaslähtöisempää ja sujuvampaa työskentelytapaa.

Tutkielmassani kokoan yhteen työntekijöiden näkemyksen asiakasprosessin vaiheista ja kehittämishaasteita. Toimeentulotuen maksamisen siirryttyä tämän vuoden alusta Kelaan, on tullut ajankohtaiseksi miettiä asiakasprosessia uudelleen. Tutkielma on siis erittäin ajankohtainen ja vastaa työyhteisön tarpeisiin tarjoamalla ajankohtaista tietoa asiakasprosessin tilanteesta ja tulevaisuuden kehittämiskohteista. Tutkielma on toteutettu Praksis - yhteistyössä ja suoritin Sarviksen sosiaaliasemalla myös maisterivaiheen harjoitteluni. Tutkielmassani hahmotan asiakkuusprosessia työntekijöille tehdyn kyselyn avulla. Asiakkuusprosessissa tärkeinä tekijöinä nähtiin asiakaslähtöisyys ja osallisuus, joita avaan teoriaosuudessa enemmän. Teoriataustassa avaan myös aikuissosiaalityön käsitettä ja pohdin sosiaalityön muuttuvaa palvelujärjestelmää.

Koen, että tällainen tutkielma tuottaa spesifiä tietoa juuri kyseiselle organisaatiolle ja antaa näin olen myös tutkielman tekijälle lisämotivaatiota projektiin. Tiedän, kenelle kirjoitan ja tiedän kirjoittavani organisaation tarpeeseen. Jan-Erik Støstad (2016) toteaa, että hyvinvointipalveluiden erityispiirteisiin sisältyy se, että ne ovat vaikeaselkoisia, tyydyttävät perustarpeita ja että niiden käyttäjät ovat haavoittuvia – nämä erityispiirteet esiintyvät usein samanaikaisesti. Näillä erityispiirteillä on tärkeitä seurauksia. Palveluntarjoajilla on suuri ylivoima osaamisessa sekä laatuun että voimavarojen käyttöön liittyvissä kysymyksissä. Tästä seuraa palveluiden muotoutuminen siten, että ne sisältävät erilaisia ulottuvuuksia, jotka ovat eri tavalla mitattavissa. Palvelujen laatua on näin ollen vaikea mitata ja testata. Poliitikkojen ja johtajien on vaikea nähdä taloudellisen panostuksen ja tuloksen välistä yhteyttä. Koska hyvinvoinnin laatua on vaikea arvioida ja dokumentoida, on selvää, että organisaatioiden ja työntekijöiden suhtautumistavan selvittäminen on tärkeää. (Støstad 2016 42–43.)

Tutkielmani koostuu teoriataustasta, jossa käsittelen sosiaalityön murrosta, aikuissosiaalityötä ja sen asiakkuutta, sekä asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden käsitteitä. Tutkimusasetelman osioissa esittelen tutkimuskysymykseni, aineistoni ja aineiston analyysimenetelmän, lisäksi selvennän Sarviksen sosiaaliaseman aikuissosiaalityön palvelujärjestelmää. Tulosluvussa esittelen saamani tulokset ja pohdintaosiossa esitän näkemyksiä tulosten perusteella syntyneistä ajatuksista.

2 SOSIAALITYÖN MURROS

Suomalaisen sosiaalityön perusta on monitahoinen. Sosiaalihuollon muodostivat alun perin kirkon tarjoama auttamistyö, joka siirtyi kunnille vaivashoidoksi. Toisena tahona toimii kolmannen sektorin tekemä yksilöiden ja järjestöjen aikaansaama sosiaalityö. Kolmantena sosiaalityön perustana katsotaan olevan terveydenhuollon sosiaalityö, joka on vaikuttanut erityisesti päihdehuoltoon ja mielen-terveystyöhön. Myös kulloinkin vallitsevalla sosiaalipolitiikalla on ollut oma roolinsa sosiaalityön kehittämisessä tämän päivän muotoonsa. (Kananoja & Karjalainen & Laiho & Lähtinen & Marjamäki & Sarvimäki & Seppänen 2007, 17.) Koen tärkeänä käsitellä aluksi sosiaalityön murrosta suhteellisen laaja-alaisesti. Sosiaalityö on kiistatta muutoksen kourissa, eikä vähiten tulevan SOTE-uudistuksen myötä. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksella tavoitellaan ihmisten terveys- ja hyvinvointierojen pienentäminen, palvelujen yhdenvertaisuuden parantamista ja saatavuutta sekä kustannusten hillitsemistä. Tavoitteena on julkisten sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisvastuun siirtäminen kunnilta ja kuntayhtymiltä suuremmille itsehallintoalueille (Blomgren ym. 2016, 16). Oman kokemukseni mukaan sosiaalityön kentällä käydään paljon keskustelua sosiaalityön tulevista muutoksista ja niihin liittyvistä haasteista. Sosiaalityössä jo osittain tapahtuneet muutokset, kuten toimeentulotuen siirtyminen Kelaan, ovat osaltaan vaikuttaneet myös tämän työn syntyyn ja tällaisen tutkielman tarpeellisuuteen. Pyrin tällä luvulla avaamaan keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityön käytäntöihin ja sosiaalityön tekemiseen sekä mahdollisiin muutostarpeisiin.

Sirkka (2014) huomauttaa, että sosiaalityön haasteet ja moniulotteinen toimintaympäristö lisäävät horisontaalisen, rajoja ylittävän sosiaalityön tarvetta. Yhteiskunnan ongelmat monimutkaistuvat, kietoutuvat toisiinsa ja ongelmien keskinäisiä yhteyksiä on yhä vaikeampi erottaa. Puhutaan jaetusta asiantuntijuudesta. Tarvitaan moniammatillista toimintaa ja hallinnonalojen välistä yhteistyötä sekä yhteisiä toimintatapoja siten, että yhteistyön suunta määrittyy asiakasryhmien ja ilmiöiden mukaan. Horisontaalinen asiantuntijuus vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja lisää työntekijän ja asiakkaan välistä tasa-arvoa. Asiakas on tasavertainen keskustelukumppani, oman asiansa asiantuntija. (Sirkka 2014, 123.) Jari Heinosen (2014) mukaan niin 90-luvun lama kuin 2010-luvun alun lamakin ovat vaikuttaneet yhteiskuntamme ja hyvinvointimallimme muuttamiseen. Yhteiskuntapolitiikan raju suunnanmuutos on näkynyt erityisesti rahamarkkinoiden sääntelyn purkamisena ja siitä seuranneesta uusliberalistisen yhteiskuntapolitiikan läpimurrosta. Nykyinen tilanne kuntien palveluissa, työmarkkinoilla ja sosiaalipolitiikassa ei enää kuvasta pelkästään lamoja, vaan syvällisempää yhteiskunnassamme tapahtunutta ja parhaillaan tapahtuvaa murrosta, rakennemuutosta. Lamatutkijoiden mukaan

lamaan liittyvät työttömyys, köyhyys, pätkätyöt, sosiaaliturvan leikkaukset, julkisten palvelujen kilpailutus ja ulkoistaminen sekä monenlaiset krooniset rahoitusvajeet ovatkin uuden yhteiskuntamallin olennainen osa jokapäiväistä arkea. Näiden ongelmien vuoksi vaaditaan monen sektorin yhtäaikaista lähestymistapaa sekä monet tahot mukaan ottavaa toimintaa. Tällainen uusi tilanne luo paitsi monia mahdollisuuksia myös suuria haasteita sosiaalityölle. (Heinonen 2014, 47.) Seuraavaksi käsittelen keskeisiä haasteita Juhilan (2016), Heinosen (2014) ja Raunion (2000) näkemysten mukaan, sekä lainsäädännön muutosten vaikutuksia.

Raunion (2000) mukaan yhteiskunnan muutokset ja jatkuva muuttuminen asettavat haasteita myös sosiaalityölle. Ensimmäisenä tekijänä hän käsittelee työmarkkinoiden muutoksia. Työttömyys on ollut suuri yhteiskunnallinen ongelma 1990-luvun alusta asti. Työttömiä oli Tilastokeskuksen (2018) työvoimatutkimuksen mukaan vuoden 2018 helmikuussa 233 000 mikä oli 9 000 vähemmän kuin vuonna 2017. Työttömiä naisia oli 112 000 ja miehiä oli 121 000 kappaletta. Työttömiä naisia oli 8 000 enemmän ja työttömiä miehiä 17 000 vähemmän kuin vuonna 2017 (Tilastokeskus 2018). Työttömyyden katsotaan liittyvän epätyypillisten työsuhteiden yleistymiseen. Korkea työttömyys madaltaa kynnystä väliaikaisen ja osa-aikaisen työn teettämiseen ja tekemiseen. Näissä epätyypillisissä työsuhteissa on kyse myös työvoiman käyttötavan muutoksesta, johon vaikuttavat niukentuneet resurssit, koventuneet tehokkuusvaatimukset ja kiristynyt kilpailu. Muutoksen taustalla ovat kansainväliset markkinat ja maailmanlaajuinen kilpailu. Sosiaalityön näkökulmasta olennaista työmarkkinoiden muutoksessa on palkkatyön toimeentulon lähteenä liittyvän epävarmuuden lisääntyminen. Epätyypillisissä työsuhteissa työajan ja palkan ohella myös muut työsuhteen edut ja oikeudet ovat yleensä pysyviä työsuhteita huonommat. Epätyypillisten työsuhteiden lisääntyminen tarkoittaa ihmisten toimeentulon ja elämisen ehtojen kiristymistä myös työelämässä mukana olevilla. (Raunio 2000, 85,90, 94–95.)

Käynnissä olevista suurista muutoksista seuraa Heinosen mukaan (2014) kolme keskeistä haastetta. Ensimmäisenä haasteena on köyhyyskysymys, joka liittyy myös Raunion (2000) esiin tuomaan työmarkkinoiden muutokseen. Köyhyyskysymykseen kuuluvat palkkatyön yhteiskunnalliset haasteet kuten joukkotyöttömyys, köyhyys ja syrjäytyminen. Eräs keskeinen perussyy asiakaskansalaisten lisääntyneisiin ongelmiin on siinä, että 1990-luvun kuluessa yhteiskuntamme muuttui lamojen rakennemuutoksen seurauksena enenevässä määrin kilpailuyhteiskunnaksi. Tänä päivänä yhteiskunnassamme korostetaan ennen kaikkea suorituskykyä ja tehokkuutta. Ennen vanhaan suomalaiset tukeutuivat työhön ja vahvoihin sosiaalisiin verkostoihin. Nyt sen sijaan valinnat tehdään entistä epävar-

memmissä olosuhteissa. Työn saaminen, oma asunto tai muut perusasiat ovat usein hankalia saavuttaa. Monilta menee usko siihen, että kovalla työnteolla saavutetaan ennen pitkää paremmat olosuhteet. Seurauksena on vaikeuksia, joista monet näkyvät nykyisin pahoinvointina, erilaisine oireiluina, sosiaalisina ongelmina ja kantakuppilan pöytiin vajoamisina. Sosiaalinen eriarvoistuminen ja sosiaaliset ongelmat tulevat hyvin usein kalliiksi ja voivat johtaa vihapuheen lisääntymiseen ja jopa väkivaltaisiin tekoihin. (Heinonen 2014, 48–50.)

Köyhyyteen ja työttömyyteen liittyviin näkemyksiin liittyy myös osallistavan sosiaaliturvan käsite. Sen tavoitteista ja sisällöstä käytiin edellisen hallituskauden aikana kiivasta keskustelua. Hallitustyöryhmän mukaan osallistavan sosiaaliturvan tavoitteina ovat työikäisten työelämän edistäminen ja opiskelun ulkopuolella olevien ihmisten osallisuuden, hyvinvoinnin, työelämävalmiuksien ja työelämään suuntautumisen lisääminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen. Työttömien aktivointivelvoitteiden havaittiin olevan riittäviä ja ehdotettiin vapaaehtoisen toiminnan mahdollisuuksien ja monipuolistamista ja lisäämistä. Havaintona oli, että ohjatulle ryhmätoiminnalle ja työttömien helposti lähestyttävälle toiminnalle on selkeä tarve. Aktivointivelvoitteita on myöhemmin kuitenkin kiristetty. Nykyinen hallitus on asettanut tavoitteekseen velvoitteiden käytön tehostamisen sekä osallistavan sosiaaliturvan mallin kehittämisen, jotta niin sanottuja kannustinloukkuja saadaan purettua. (Blomgren ym. 2016, 16–17.)

Toisena tekijänä Raunio (2000) näkee väestön vanhenemisen. Vanhimpien ikäryhmien kasvaessa ja huolenpitotarpeiden lisääntyessä joutuu sosiaalityö kehittämään valmiuksia vanhusten parissa tehtävään työhön. Tarvetta vanhustenhuollon palvelujen uudelleen järjestämiseen aiheuttaa paitsi palvelurakennemuutokseen liittyvä siirtyminen laitoshoidosta avohoitoon, myös palvelujen tuottajien moninaistuminen. Palvelujärjestelmät ovat muuttuneet niin monimutkaisiksi, että tarvitaan yksilökohtaista palveluohjausta ikääntyneiden tueksi. Yksilökohtaisen palveluohjaajan näkökulma on asiakaslähtöinen ja pyrkii tukemaan vanhusten selviytymistä kotona. Sosiaaliturvan yleisen kohoamisen kautta vanhusten köyhyys on vähentynyt. Tilalle on kuitenkin tullut turvattomuutta aiheuttavia tilanteita, esimerkiksi kotona asuvan vanhuksen pahoinpitely lähisukulaisen toimesta. Kun vanhusten määrä lisääntyy ja heidän odotetaan asuvan kotona mahdollisimman pitkään, joutuu sosiaalityö pohtimaan keinoja tällaisten turvattomuutta aiheuttavien tilanteiden poistamiseksi. (Raunio 2000, 97–98.)

Kolmantena tekijänä Raunio (2000) nostaa esiin perherakenteiden muutoksen. Ydinperhemalli on muuttunut moninaisia perhemalleja sisältävään malliin. Sosiaalityölle tärkeä käsitys lapsen edusta sopeutetaan vastaamaan yhteiskunnassa hyväksytyjä perhekäsityksiä. Olennaisena pidetään lapsen tasapainoisen kehityksen turvaamista, ei sitä millaisen perhemuodon puitteissa tämä tapahtuu. Lapsiperheitä koskevissa muutoksissa onkin ollut olennaista se, että avoparien ja yksinhuoltajien perheet ovat lisääntyneet. Lastensuojelu on lainsäädännöllisesti väljentyt ja sille on olennaista toiminnan itsenäisyys ja laajuus. On alettu korostaa avohuoltoa ja työskentelyä koko perheen kanssa. (Raunio 2000, 98–100.)

Neljäntenä sosiaalityön haasteena on alueellinen erilaistuminen. Se tarkoittaa kehityspotentialin keskittymistä entistä enemmän suuriin kaupunkeihin. Kehityksen käänköpuolena pelätään myös sosiaalisten ongelmien kasautuvan kaupunkeihin ja näissä tietyille alueille. Sosiaalityölle tämä merkitsee osaamisen laajentamista yksilö- ja perhekohtaisista työotteista asuinalue- ja korttelikohtaiseen työskentelyyn. Sosiaalityöntekijöiden jalkautumisen tarve kasvaa. Tarvitaan asiakkaiden ja asukkaiden mukaanottoa muutostyöhön, kohti omaehtoisesti sosiaalista tukea ja kontrollia tuottavien yhteisöjen rakentumista. (Raunio 2000, 101–103.) Alueellinen erilaistuminen nostaa myös esiin sosiaalisen etäisyyden lisääntymisen vauraiden ja köyhien ihmisten välillä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että paremmin toimeentulevat muuttavat pois huonommin toimeentulevien luota tai naapurustoista, jotka mielletään turvattomiksi. Lisäksi erilaisuutta kohtaan tunnetut ennakkoluulot ja asenteet kasvavat ja lisäävät sosiaalista etäisyyttä. (Juhila 2018, 220.) Raunion (2000) mainitsemien sosiaalityön eri keinojen käyttönoton lisäksi tarvitaan yhteiskunnallisia toimenpiteitä esimerkiksi ympäristö- ja asuntopoliittisissa kysymyksissä. (Juhila 2018, 220, 222.)

Viidentenä tekijänä on tietoteknologian kehittyminen. Samalla kun tietoteknologian on todettu antavan myös sosiaalityölle monia uusia kehittymisen välineitä, pelätään tämän kehityksen lisäävän yhteiskunnan polarisoitumista. Syntyy jako uutta teknologiaa hyödyntäviin ihmisiin ja sen ulkopuolelle jääviin. Sosiaalityön tulisikin ottaa tämä huomioon omassa tehtävässään. Tietoteknologian kehittyminen on lisännyt paitsi tiedon myös epämääräisen informaation tarjontaa. Yksittäisen kansalaisen on entistä vaikeampi erottaa oman elämänsä hallinnan kannalta olennainen tieto. Tietoteknologian kehittymisen myötä asiakkaiden itsepalvelu lisääntyy ja rutiiniluonteisia asioita hoidetaan entistä enemmän ilman henkilökohtaista tapaamista. Sosiaalityössä tietoteknologian kehittyminen mahdollistaa asiakkaiden paremman tukemisen vaikeuksissa. Toisaalta riippuvuuksien listaan on lisätty netti-riippuvuus, jolloin tietoteknologia alkaa hallista ihmisen kanssakäymistä niin voimakkaasti, että normaali arkinen vuorovaikutus menettää merkityksensä. (Raunio 2000, 105–107.) Samaa mieltä on

myös Juhila (2018), jonka mukaan sosiaali- ja terveydenhuollossa on vaarana se, että aletaan luottaa liikaa teknologiaan ja sen mukanaan tuomiin mahdollisuuksiin, jolloin moniongelmaisten ihmisten asema saattaa radikaalisti huonontua. Sosiaalityössä tulisi myös aina huomioida asiakkaan kohtaamisen merkitys, johon teknologialla ei kyetä. Teknologian kehittämisessä pitäisi kiinnittää huomiota myös eri osaamisen tasoilla olevat käyttäjät. (Juhila 2018, 241.)

Kuudentena tekijänä on maahanmuuttajien kotouttaminen. Kunnan sosiaalitoimi on keskeisessä roolissa pakolaisten ja maahanmuuttajien vastaanotossa ja asioiden hoitamisessa. Merkittävä osa työstä liittyy toimeentuloon liittyvien asioiden hoitamiseen ja yksilö- ja perhekohtaiseen neuvontaan. Maahanmuuttajien sosiaalityöhön kuuluu myös psykososiaalinen tukeminen, kriisityö ja perheiden sisäisten ristiriitojen selvittäminen. Sosiaalityön haasteena on auttaa monikulttuuristen yhteisöjen rakentumista ja tätä kautta pyrkiä edistämään maahanmuuttajien integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Sosiaalityöntekijäkeskeisestä, yksilökohtaisesta maahanmuuttajatyöstä halutaan siirtyä monikulttuuriseen aluetyöhön. Tämä ei kuitenkaan yksin riitä. Tarvitaan laajaa ammatillista verkostoitumista ja kotouttamistyön keskeisten toimijoiden yhteistyötä, jotta maahanmuuttajien itsemäärääminen koulutus- ja työllistymismahdollisuuksia koskevissa oikeuksissa toteutuu. (Raunio 2000, 107–108.) Myös Juhila (2018) nostaa esiin kotouttamisen yhtenä haasteena sosiaalityölle. Kotouttamiseen liittyy usein ristiriitaisia kysymyksiä, kuten se, millä tavalla maahanmuuttajien odotetaan tai toivotaan sopeutuvan uuteen kulttuuriin ja siihen liittyviin arvoihin, normeihin ja tapoihin. Ajatuksia on herättänyt esimerkiksi se, onko maahanmuuttajan omalla kulttuurilla lupa näkyä uudessa kulttuurissa ja jos on, niin millä tavoin. Miten huomioidaan kulttuuriset erityiskysymykset ja ylipäänsä erilaisuus. Sosiaalityöllä on kotouttamisessa oma roolinsa. Toisaalta työskennellään yksilöiden ja perheen parissa, johon sisältyy useampia osa-alueita traumatyöskentelystä toimeentuloturvaan, toisaalta sosiaalityö voidaan nähdä työskentelytapana, jolla pyritään lisäämään vuorovaikutusta maahanmuuttajien ja kantaväestön välillä. Perinteisesti sosiaalityö nähdään työnä syrjäytymistä ja syrjäytymistä vastaan, johon näin ollen kuuluu olennaisena osana myös rasismin vastaisuus ja kantaväestön ennakkokäsityksiin vaikuttaminen. Kotouttamisen perimmäisenä tavoitteena on se, että pyritään järjestämään jokaiselle maahanmuuttajalle vakaa ja turvallinen ympäristö, johon sopeutua ja jossa voisi alkaa rakentaa uutta elämää itselleen ja mahdolliselle perheelleen. (Juhila 2018, 200–201.)

Viimeisenä sosiaalityön haasteena Raunio (2000) näkee päihdekulttuuriin liittyvät tekijät. Päihdekulttuuri vapautuu ja moninaistuu. Tämän vapautumisen pelätään lisäävän myös päihteiden käytöstä johtuvia haittoja. Sekä alkoholin että huumeiden käyttö on levinnyt entistä nuorempiin ikäryhmiin.

Päihteiden sekakäyttöön liittyy yleensä aina ongelmia myös elämänhallinnan suhteen. Päihderiippuvuuden katkaisemiseen ja elämäntilanteen normalisoimiseen tarvitaan moniammatillista yhteistyötä. Sosiaalityöltä odotetaan palveluohjausta ja palveluiden koordinoitua, sosiaalisen selviytymisen tukemista ja tukiriippuvuuden katkaisemista erilaisilla työllistymis- ja kouluttautumispalveluilla. (Raunio 2000, 109–111.)

Toisena haasteena Heinonen (2014) nostaa esiin osallisuuskysymyksen. Mielestäni osallisuuskysymys liittyy yhteen edellä mainittu Raunion (2000) määrittämät haasteet koskien päihdekulttuuriin, väestön vanhenemiseen ja perherakenteiden muutokseen liittyviä näkemyksiä. Osallisuuskysymyksellä tarkoitetaan sitä, että köyhät ja huono-osaiset vähä vähältä menettävät sosiaalisia verkostojaan. Köyhyys on monesti myös ihmissuhteiden menettämistä. Ystävän, naapurin, läheisen tai oman kerhon tai järjestön huolenpidon menettäminen on aina kova isku. Puhutaan sosiaalisesta syrjäytymisestä, jonka tärkeä osa-alue on yksinäisyys. Syrjäyttäviin kierteisiin joutuminen on yksi kansalaisten pahimmista uhista. Näitä ovat työttömyys, lyhyet työsuhteet, päihteet, sairastaminen sekä yksinäisyys. Pysyvä tilapäisyyden olotila luo epävarmuutta ja tästä seuraa huolia ja vaikeutta. Yksi iso asia on masennus. Kun ollaan yksin, ilman sosiaalisia verkostoja, masennus nousee helposti pintaan. Sitä lääkitään helposti päihteillä. Yhteiskunnan olisi pidettävä huolta vaikeuksiin joutuneista, mutta se edellyttää paljon muutakin kuin rahan jakamista. Myös korostetusti tehokkaan markkinatalouden ja kilpailuyhteiskunnan on muututtava. Kansalaiset tarvitsevat asiaankuuluvaa koulutusta, työtä, riittävän toimeentulon, ystäviä ja välittämistä. Onko tällaisiin yhteiskuntapolitiikan muutoksiin halua ja mahdollisuuksia nyky-Suomessa? (Heinonen 2014, 50–51.)

Köyhyyteen ja osallisuuskysymykseen Juhila (2018) liittyy myös eriarvoistumisen lisääntymisen. Eriarvoistuminen näkyy erityisesti elinaikaodotteessa, jonka mukaan erot ovat suuria eri sosioekonomisten ryhmien välillä. Huono-osaisuus kasautuu ja se näkyy tänä päivänä myös sukupolvien välisenä jatkumona. Tällaisesta jatkumosta voi olla äärimmäisen vaikea päästä pois. Yhteiskunnan valtavirrasta syrjäytyminen aiheuttaa väistämättä myös kuulumattomuuden ja toiseuden kokemuksia. Toisaalta kuulumattomuus voi olla myös yhdessä jaettu kokemus. Lisäksi valtavirran näkökulmasta katsottuna huono-osainen ei välttämättä koe omaa tilannettaan samoin. Siksi sosiaalityössä onkin tärkeää kuunnella asiakkaan oma näkemys, sen sijaan, että annamme omien ennako-odotustemme ja käsitystemme vaikuttaa työskentelyymme. Asiakkaan kuuleminen on oleellinen osa asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta vahvistavaa työtä. (Juhila 2018, 211–213, 216.)

Kolmantena haasteena Heinosen (2014) mukaan toimii valtakysymys, joka liittyy politiikan, osallistumisen ja vaikuttamisen haasteisiin. Poliittikka ja valta eriytyvät ja ohenevat. Kaikki eivät enää voi

vaikuttaa samalla tavalla yhteiskuntaan ja omien etujensa toteutumiseen. Asiakaskansalaiset ovat jääneet sekä poliittisilla että edunvalvontamarkkinoillakin voimattomaksi ja hajanaiseksi ryhmäksi. Samalla kun Suomen julkista palvelujärjestelmää on muutettu yhä enenevästi markkinavälitteiseksi, tarjotaan asiakaskansalaisille kuluttajan roolia. Tämä tuo väistämättä palvelujärjestelmien sisälle sekä välineellisiä kokemuksia että ihmisarvon ohentumista. Palvelujen käyttäjän näkökulmasta palvelut heikentyvät. Niihin ei enää ole itsestään selvää sosiaalista oikeutta, kuten pohjoismaiseen hyvinvointimalliin perinteisesti on kuulunut. Julkisten palvelujen muutoksessa on kysymys yhteisöjen perustarpeita tyydyttävien yhteisresurssien menettämisestä. Kerran pois luovutetut tai ulkoistamalla pilatut yhteisresurssit eivät enää ole yksilöiden ja yhteisöjen käytettävissä aiemmalla tavalla. Syvä rakenne-muutos näyttää nostavan esiin rakenteellisen vaikuttamisen tarpeen koko laajuudessaan. Rakenteellisen sosiaalityön keskeiset tehtäväalueet liittyvätkin edellä hahmoteltuihin kolmeen haasteeseen. (Heinonen 2014, 51–52.)

Lainsäädännölliset muutokset aiheuttavat muutoksia myös sosiaalityössä. Uudessa sosiaalihuoltolaissa korostetaan aiempaa voimakkaammin suunnitelmallisen työskentelyn toteuttamista, asiakkaan asemaa sekä vaikuttavuuden arviointia. Laki painottaa sosiaalityötä asiakas- ja asiantuntijatyönä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Laissa tähän ohjataan tuomalla esiin sosiaalityön tavoitteellisuus ja prosessin vieminen loppuarviointiin saakka. Sosiaalihuoltolain esille nostamia keinoja ovat myös rakenteellinen sosiaalityö ja tiedon tuotanto, joilla voidaan vaikuttaa ongelmien poistamiseen ja lieventämiseen. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

Toimeentulotuen siirtäminen Kelaan ei ole poistanut toimeentulotuen asemaa käytännön sosiaalityön tekemisessä. Toimeentulotuki taloudellisena etuutena tarkoittaa lain suomaa viimesijaista etuutta, jolla turvataan ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Toimeentulotuki liittyy niihin sosiaalityön palveluihin, jotka tähtäävät asiakkaan toimeentulon ja taloustilanteen parantamiseen. Toimeentulotuki on tähän saakka ollut keskeinen työväline sosiaalityössä. Toimeentulotuen uudistuksen jälkeen asiakkaan on ensin haettava perustoimeentulotuen päätös Kelasta. Jos asiakkaalla on lisäksi sellaisia yllättäviä tai erityisiä menoja, joita perustoimeentulotuki ei riitä kattamaan, hänen on käännyttävä kunnan puoleen. Kunnan tehtäväksi jää lainmuutoksen jälkeenkin myöntää täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, jotka molemmat edellyttävät harkintaa. Lainmuutos ei vaikuta toimeentulotuen tasoon eikä tuen myöntämisperusteisiin. Perustoimeentulotukeen tehdään pieniä tarkennuksia: Kelalta maksettavaan tukeen siirretään täydentävästä toimeentulotuesta menoeriä, jotka toistuvat usein ja edellyttävät vähäisempää harkintaa. Perustoimeentulotukeen pyritään

sisällyttämään mahdollisimman laajasti myös toimeentulotuessa huomioitavat asumiseen liittyvät menot. (Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta 815/2015.)

Tässä ajassa yhteiskuntapoliittista keskustelua käydään talouden ja markkinoiden käsitteillä ja ehdoilla. Sosiaalityön alueella on taloudellistumisen lisäksi erotettavissa sosiaalisten ilmiöiden pedagogisoitumista, juridisoitumista ja terveystilastointia. Varsin usein hyvinvointi onkin alkanut tarkoittaa samaa kuin terveys ja hyvinvointipolitiikka samaistetaan terveystilastoinniksi. Lisäksi Euroopan unionin sosiaalipolitiikka palautuu pitkälti työpolitiikaksi, mikä on heikentänyt sosiaalisten kysymysten näkyvyyttä. Sosiaalisen tilalle ovat nousseet elinkeinot ja työllisyys. Kehityskulussa sosiaalisesta on tullut epämuodikasta, eikä markkinavoimien hallitsema politiikka tunne vastuuta. Ilman sosiaalisten kysymysten ratkaisemista muiden yhteiskunnallisten toiminta-alueiden ponnistukset eivät saavuta täysimääräisiä tuloksia. Tämä näkyy esimerkiksi työpolitiikan vaikeuksissa vastata työmarkkinoiden eriytymisen nopeaan muutokseen sekä pysyväksi jääneeseen pitkäaikaistyöttömyyteen. Terveystilastoinnikkakaan ei pysty ratkaisemaan yksinomaan lääketieteen ja hoitotyön keinoin sosiaalisesti sidonnaisten elämäntapavalintojen ja terveystilastointin vaikutuksia. Ilmiöiden taustalla oleviin sosiaaliin kytkentöihin on voitava vaikuttaa, jotta myös toisilla politiikkalohkoilla olisi mahdollista edetä. Sosiaalisen vastuun kysymykset ovat nousemassa montaa kautta uudelleen yhteiskunnallisesti tärkeiksi. Samalla vastuu hahmottuu olennaisesti laajemmaksi kuin millainen talouden ja markkinoiden hallitseman ajan kutistetun sosiaalipolitiikan tulkinta siitä. Nykyisessä kehityskulussa sosiaalinen vastuu ei rajaudu enää yksinomaan julkisen sektorin politiikkaan, vaikka sen rooli on edelleen keskeisin. Monet suuret ja keskisuuret yritykset ovat suunnanneet toimintapolitiikkaansa tietoisesti sosiaalisen vastuun tukemiseen ja raportoivat siitä sekä julkisuudessa, että toimintakertomuksissaan. Muutos haastaa sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön toimijat ja tutkijat. Muuttuvassa yhteiskunnassa sosiaalisen vastuun kysymykseen vastaaminen uudella tavalla on monella tasolla vaativa prosessi. Se merkitsee laajan toimintakentän – julkisen, yksityisen ja järjestösektorin – uudenlaista yhteisten tavoitteiden asettelua ja liittoutumista näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Poliittikatasolla se tarkoittaa sekä yhteiskunnallisen makrotason että ihmisten elämänpiirin mikrotason toimintamahdollisuuksien rinnakkaista tarkastelua sosiaalisen vastuun näkökulmasta. (Laitinen & Pohjola 2003, 276–278.)

Sosiaalityöhön julkisena viranomaistoimintana kohdistuu tilivelvollisuusvaateita, jotka edellyttävät työn vaikuttavuuden analyysiä. Näitä vaatimuksia tulee hallinnon eri tasoilta ja julkisesta keskustelusta. Tuloksellisuuden vaatimuksista huolimatta sosiaalityön eettiset periaatteet edellyttävät ihmisten elämäntilanteiden ja ongelmien aitoa kohtaamista sekä ratkaisujen etsimistä niihin. Jokaisella so-

siaalityön asiakkaalla tulisi olla oikeus parhaaseen mahdolliseen tukeen ja apuun. Sosiaalityön kehittäminen edellyttää ammattikäytäntöjen analysoimista ja niiden näkyväksi tekemistä, missä vaikuttavuuden arviointi on merkittävässä roolissa. (Kemppainen & Pohjola & Väyrynen 2012, 347.)

Osallistavan sosiaaliturvan tavoitteista ja sisällöstä käytiin edellisen hallituskauden aikana kiivasta keskustelua. Hallitustyöryhmän mukaan osallistavan sosiaaliturvan tavoitteina ovat työikäisten työelämän edistäminen ja opiskelun ulkopuolella olevien ihmisten osallisuuden, hyvinvoinnin, työelämävalmiuksien ja työelämään suuntautumisen lisääminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen. Työttömien aktivointivelvoitteiden havaittiin olevan riittäviä ja ehdotettiin vapaaehtoisen toiminnan mahdollisuuksien ja monipuolistamista ja lisäämistä. Havaintona oli, että ohjatulle ryhmätoiminnalle ja työttömien helposti lähestyttävälle toiminnalle on selkeä tarve. Aktivointivelvoitteita on myöhemmin kuitenkin kiristetty. Nykyinen hallitus on asettanut tavoitteekseen velvoitteiden käytön tehostamisen sekä osallistavan sosiaaliturvan mallin kehittämisen, jotta niin sanottuja kannustinloukkuja saadaan purettua. (Blomgren ym. 2016, 16–17.)

3 AIKUISSOSIAALITYÖ

Edellisessä luvussa kuvasin yhteiskunnallisen toimintaympäristön haasteita sosiaalityölle. Hämäläinen, Törrönen ja Vornanen (2016) tuovat esiin tärkeän seikan siitä, että sosiaalityö on ammattialana keskeinen yhteiskunnallisiin rakenteisiin vaikuttava instituutio. Se pyrkii siis edistämään hyvinvointia uudistamalla yhteiskunnan rakenteita ja vaikuttamalla lainsäädäntöön. Sosiaalityön keskeinen tavoite on rakenteellisen eriarvoisuuden vähentäminen. Ihmistä tarkastellaan yksilönä, perheen ja yhteisön jäsenenä, mutta myös suhteessa yhteiskuntaan. Näin ollen ihmisten vaikeuksia ja huono-osaisuutta käsitellään yhteiskunnallisina kysymyksinä ja sosiaalisina ongelmina, joilla on paitsi yksilölliset seuraukset, myös yhteisölliset ja yhteiskunnalliset sidokset. Sosiaalityöhön saapuneet ilmiöt, kuten kilpailuttaminen ja jatkuva muutos, vaikeuttavat sosiaalityön mahdollisuuksia tuoda turvaa ja ennakoitavuutta asiakkaiden elämään. (Hämäläinen & Törrönen & Vornanen 2016, 204–205.) Sosiaalityöllä on vastuu heikompiosaisista ja se onkin usein asemoitu työksi vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten parissa. (Pohjola 2006, 87).

Pohjola (2016) kirjoittaa marginalisaatiosta, jolla tarkoitetaan tyypillisesti kasautuvaa huono-osaisuutta, yhteiskunnan valtavirrasta sen reunoille sijoittumista. Marginaali toimii eräänlaisena jakajana, joka rajaa ihmisiä yhteiskunnallisen osallisuuden ja yhteisöllisyyden sisä- tai ulkopuolelle. Se määrittää normaaliuden ja yhteiskunnan keskukseen kuulumisen rajaa. Yleisesti voidaan ajatella, että siirtyminen marginaalista kohti keskustaa olisi tavoiteltavaa ja sitä tulisi sosiaalityössä tukea. Toisaalta on myös eriarvoisuutta suosivia ympäristöjä, joissa erotteluja ja syrjintää pidetään yllä etnisyyden, iän, sukupuolen tai esimerkiksi vammaisuuden pohjalta. Sosiaalityön yhdeksi rooliksi voidaankin nähdä marginaalin määritteiden purkaminen. Asenneilmapiiriin vaikuttaminen. Esimerkiksi köyhyyteen ja heikompiosaisuuteen liittyvä käsitteistö ja asenteet ovat yhteiskunnan muutoksesta huolimatta pysyneet samankaltaisina jopa satoja vuosia. Erityistä huomiota on kaikkina aikakausina kiinnitetty niin sanottuihin joutilaisiin köyhiin, jotka ovat työmarkkinoiden ulkopuolella ilman selkeästi määriteltäviä syytä. Ihmistä määritellään vielä tänäkin päivänä paljolti sen perusteella, mikä on hänen suhteensa työhön ja erityisesti halu ja kyky tehdä työtä. Myös syrjäytymisestä käytyyn keskusteluun on aina liitetty työmarkkinoilta syrjäytyminen. Käsitys marginaalista kuitenkin kapenee, jos se liittyy ensisijaisesti osallisuuteen tai osallistumattomuuteen työyhteiskuntaan. Kilpailuyhteiskunnassa marginaalia ylläpitävät rajanvedot hienojakoistuvat ja reitit heikompaan asemaan ovat yhä moninaisempia. (Pohjola 2016, 88–92.) Sosiaalityössä käsitellään ja kohdataan entistä monimuotoisempia ongelmatilanteita, joihin liittyy kasautuvaa heikompiosaisuutta sekä perheiden ja yksilöiden pahoinvointia.

Työ erilaisten marginalisoitumista ja syrjäytymistä aiheuttavien kysymysten parissa edellyttää yhteiskunnallisen murroksen tilanteessa vaativaa ja syvällistä asiantuntemusta. Samalla se vaati työskentelyä monella eri tasolla samanaikaisesti. Tarvitaan paitsi ehkäisevää työtä, psykososiaalista auttamistyötä, poikkiammatillista yhteistyötä, osallisuutta tukevaa työtä ja myös palveluiden verkostoitumisen edistämistä, toiminnan kriittistä arviointia. (Pohjola 2016, 94–95.)

Raunio (2009) määrittelee sosiaalityötä ja sen toimintatapoja kolmen perspektiivin kautta. Palvelujärjestelmäkeskeinen perspektiivi keskittyy sosiaalityön rooliin yhtenä yksilöille tarjottavana hyvinvointipalvelujen tyyppinä. Sosiaalityö on perustaltaan yksilöllistä, mutta sitä tehdään palvelujärjestelmän kontekstissa ja se on itsekin yhdenlainen sosiaalipalvelu. Sosiaalityö on konkreettista työskentelyä yksittäisen asiakkaan tarvitsemien palvelujen ja etuuksien kanssa. Tavoitteena auttaa yksilöitä ongelmissaan ja helpottaa heidän sopeutumistaan yhteiskuntaan. Palvelujärjestelmän uudistukset ovat sosiaalityön toiminnan perustana. Uudistukset eivät kuitenkaan edellytä tuntuvia muutoksia olemassa olevaan palvelujärjestelmään ja yhteiskuntaan. Ensisijaista on kehittää olemassa olevia mahdollisuuksia eikä odottaa järjestelmän perusteellisen muutoksen myötä avautuvia uusia mahdollisuuksia. Sosiaalityön asiakkuuden nähdään osittain johtuvan yksilöiden vaikeuksista sopeutua yhteiskunnalliseen muutokseen, mutta ongelmia aiheuttavat myös puutteet sosiaalisissa palveluissa. Tämän vuoksi palvelujärjestelmää tulee uudistaa. Yksilöllisen työskentelyn lähtökohta on palvelujärjestelmän toiminnassa ja tehtävässä.

Toisena perspektiivinä Raunio (2009) käsittelee terapeutista perspektiiviä. Tässä näkökulmassa sosiaalityöntekijä auttaa yksilöitä ja mahdollisesti myös ryhmiä sekä yhteisöjä käyttämään itsellään olevia voimavaroja henkilökohtaiseen kasvuun, itsensä toteuttamiseen ja elämänhallinnan lisäämiseen. Sosiaalityön tehtävänä on lisätä asiakkaan ymmärrystä niistä persoonallisista resursseista, joilla ongelmia voitaisiin ratkaista. Terapeuttisessa perspektiivissä korostuu vuorovaikutus, joka edellyttää tasa-arvoista suhdetta asiakkaan ja työntekijän välillä. Terapeuttisen perspektiivin merkitys ei rajoitu vain perinteisiin terapeuttisiin kysymyksiin, joiden ratkaisemisessa työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on tärkeää. Terapeuttisen perspektiivin ihmiskäsityksellä ja asiakassuhteen laadun painottamisella on merkitystä myös silloin, kun työskennellään sellaisten asiakkaiden kanssa, joiden ongelmat olisivat ratkaistavissa etuuksia ja palveluita järjestämällä. Sosiaalityössä tällaisten asiakkaiden ongelmat liittyvät tavallisesti yhteiskunnalliseen syrjäytymiseen. Terapeuttinen perspektiivi muistuttaakin, että yhteiskunnallisesta syrjäytyneisyydestä huolimatta, nämä ihmiset ovat aina myös tuntevia ja tietoisesti toimivia olentoja, ei vain yhteiskunnallisten olosuhteiden uhreja.

Kolmantena perspektiivinä Raunio (2009) nostaa esiin yhteiskuntakriittisen perspektiivin, joka kyseenalaistaa vallitsevan yhteiskunnallisen tilanteen ja siinä harjoitettavan ammatillisen toiminnan.

Sosiaalisten ongelmien ymmärretään johtuvan yhteiskunnallisten rakenteiden kyvyttömyydestä vastata yksilöiden sosiaaliin ja henkilökohtaisiin tarpeisiin. Tavoitteena on muuttaa ongelmia aiheuttavaa yhteiskunnallista järjestelmää, ei puutteellisten sosiaalisten rakenteiden seurauksista kärsiviä yksilöitä. Tällöin sosiaalityön pitäisi tukea järjestelmän epäoikeudenmukaisuuksista kärsivien ihmisten yhteisiä pyrkimyksiä saavuttaa sellaista valtaa, jonka avulla he voivat saada aikaan merkittäviä muutoksia paitsi omassa elämässään, mutta myös yhteiskunnassa. Yhteiskuntakriittinen perspektiivi on vahvasti asiakaslähtöistä, ei kuitenkaan yksilöllisesti vaan kollektiivisesti ymmärrettynä. (Raunio 2009, 185–191.)

Aikuissosiaalityö määritellään yksinkertaisimmillaan aikuisten parissa tehtäväksi sosiaalityöksi. Tämä näkemys rajaa siis ainakin lastensuojelun sosiaalityön ulkopuolelle. (Kananen ym. 2007, 165.) 2000-luvulla aikuissosiaalityö on nostettu erityiseksi kehittämisen kohteeksi, vaikka aikuissosiaalityötä on tehty koko sosiaalityön historian ajan. Niin sanottu elämänkaarimalli ja sen toteuttaminen on johtanut kunnallisten sosiaalipalvelujen uudelleen järjestämiseen niin, että eri ikäluokkien palvelut on eriytetty toisistaan. Esimerkiksi lastensuojelutyö, aikuissosiaalityö ja gerontologinen sosiaalityö. Lastensuojelu on perinteisesti nähty vahvana sosiaalityön alueena ja gerontologista sosiaalityötä on niin ikään kehitetty eteenpäin viime vuosien aikana. Näin ollen väliin jäävä aikuissosiaalityö on kaivannut sisältönsä ja profiilinsa määrittelyä. (Jokinen & Juhila 2008, 7.) Jokisen ja Juhilan (2008) mukaan aikuissosiaalityön työkenttänä toimivat kuntien sosiaalitoimistojen lisäksi useat muutkin tahot kuten diakoniatyö, erilaiset sosiaaliset järjestöt ja julkiset erityispalvelut. Vallalla oleva julkinen keskustelu kansalaisen vastuusta suhteessa yhteiskunnan vastuuseen ja tämän keskustelun aikaansaama aktivointipolitiikka kohdistuu nimenomaan sosiaalityön asiakkaina oleviin aikuisiin ja siten heidän parissaan tehtävään aikuissosiaalityöhön. (Jokinen & Juhila 2008, 7–8.)

Sipilä (1989) on myös perehtynyt sosiaalityön määrittelyyn. Hän tuo esiin oivalluksen, jonka mukaan sosiaalityötä ei välttämättä voi määritellä yleisesti kaikkiin tarkoituksiin sopivaksi. Lisäksi yhteiskunnan ja koko maailman jatkuvasti muuttuessa, ei sosiaalityölle voi esittää muuttumatonta määrittelmää. Sipilä kuitenkin kiteyttää sosiaalityön toimivan arkielämän pysyvyyttä ja säännöllisyyttä ylläpitävänä yhteiskunnan osajärjestelmänä. Sosiaalityö on monimuotoista ja osaltaan rajaamatonta, joka johtuu siitä, että työtä tehdään ihmisten arkielämän parissa, ei suljetuissa systeemeissä. (Sipilä 1989, 57–63.)

Aikuissosiaalityön ydin on Juhilan (2008) mukaan kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Määrittelyn siitä, mistä aikuissosiaalityössä on kysymys, hän on jakanut kolmeen elementtiin; ongelma, tavoite ja välineet. Ongelmina nähdään elämänhallintaan liittyvät vaikeudet kuten esimerkiksi taloudellinen tilanne ja työttömyys. Välineinä aikuissosiaalityössä nähdään tukeminen, neuvonta ja ohjaus, sekä

suunnitelman laatiminen. Oleellinen osa aikuissosiaalityön tekemistä on yhteistyö asiakkaan kanssa. Tavoitteena aikuissosiaalityölle ovat muun muassa elämänhallinnan resurssien lisääminen sekä yksilöiden ja perheiden turvallisuuden ja itsenäisen suoriutumisen ylläpitäminen ja eteenpäin vieminen. Näiden kolmen elementin voidaan ajatella olevan ammatillisen sosiaalityön perusta. Kyseessä oleva suunnitelmallinen työote on nimenomaan yksilö- ja perhelähtöistä, ei paikallisyhteisöistä tai rakenteellisesta sosiaalityöstä liikkeelle lähtevää. Suunnitelmallinen työote perustuu tilanteen huolelliseen alkuarviontiin, arvioinnin pohjalta laadittuihin muutostavoitteisiin ja tavoitteen saavuttamisen välineiden valintaan. Lisäksi Juhila (2008) jatkaa aikuissosiaalityön määrittelyä liittämällä siihen pitkäjänteisyyden ja kokonaisvaltaisuuden käsitteet. (Juhila 2008, 15-17.)

Aikuissosiaalityön sisältöä Juhila (2008, 22) määrittelee kuntouttamisen, arvioinnin, suunnitelman ja palveluohjauksen kautta. Kuntouttamisen hän määrittelee kuntouttavaksi sosiaalityöksi, josta Tuusa (2000) toteaa, että pitkäaikaistyöttömyys ja köyhyyden kasaantuminen alueellisesti on synnyttänyt vakavan syrjäytymisuhan useille ihmiselle ja niiden ongelmien ratkaisemiseksi tarvitaan uudenlaisia sosiaalityön menetelmiä. Tästä tarpeesta on syntynyt kuntouttava sosiaalityö. Tyypilliset asiakasryhmät ovat päihdeongelmaiset, pitkäaikaiset toimeentulotuen saajat, mielenterveyskuntoutujat, sosiaalisesti avuttomat ja rikostaustaa omaavat ihmiset. (Tuusa 2000, 34.) Kuntouttavan sosiaalityön haasteena on kehittää kokonaisvaltaisia sosiaalisen tukemisen toimintamenetelmiä ja soveltaa niitä ennakoluulottomasti. On myös tärkeää ymmärtää kuntouttava sosiaalityö omana orientaationaan, jolla on näin ollen myös oma tiedollinen ja kokemuksellinen perusta. Kuntouttava sosiaalityö siis eroaa esimerkiksi lääkinnällisestä kuntoutuksesta tai psykologisesta kuntoutuksesta. (Kananoja ym. 2007, 124.) Kuntouttava sosiaalityö voidaan nähdä myös sosiaalisena investointina. Tuloksellisen kuntoutuksen edut tulevat esiin yksilöiden ja perheiden elämässä, julkisen ja yksityisen sektorin organisaatioissa sekä laajemminkin yhteiskunnassa. Kuntoutus, kuten muutkin työ- ja toimintakyvyn edistämisen keinot, on mahdollista nähdä osana uudenlaisen hyvinvointipolitiikan investointistrategiaa. Sosiaalisen investoinnin käsiteparilla tarkoitetaan sosiaalisia investointeja, jotka tukevat kansantalouden kehitystä tasapainottamalla yhteiskuntaa, vahvistamalla sosiaalista yhteenkuuluvuutta, auttamalla ihmisiä sopeutumaan toimintaympäristön muutoksiin, ja tukemalla sen kautta yhteiskunnan tuottavuutta. (Ashorn, Autti-Rämö, Lehto, Rajavaara 2013, 47.)

Toinen aikuissosiaalityön sisältöä kuvaava käsite on Juhilan (2008) mukaan arviointi. Sosiaaliala nähdään eettisesti ja ammatillisesti vastuullisena työalana, jonka vuoksi sen peruseriaatteena ja asiakkaan kanssa sovittuna käytäntönä tulisi kulkea työskentelyn ja tavoiteltujen muutosten etenemisen arviointi. Yhdessä suunnitelluilla ja sovituilla toimilla tulisi olla tavoitteenmukaisia tuloksia ja jos

näin ei ole, on syytä tarkastella tilannetta ja tavoitteita uudelleen. Arviointi nähdään paitsi sosiaalityöntekijän ja organisaation yhteisenä työkaluna, myös ennen kaikkea asiakkaan keinona pohtia omaa työskentelyään, odotuksiaan ja omaa osuuttaan elämäntilanteen muutoksessa. (Kananen ym. 2007, 15 Juhila 2008, 23.) Arviointiin liittyy oleellisesti myös palvelutarpeenarviointi, joka tehdään Sarviksen sosiaaliasemalla sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaisesti. 36§ todetaan, että kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. (Sosiaalihuoltolaki)

Kolmantena aikuissosiaalityön sisältöä määrittävänä käsitteenä Juhila (2008) mainitsee suunnitelman. Työntekijät tekevät asiakkaiden kanssa erilaisia suunnitelmia kuten asiakassuunnitelmia, työllistymiseen tähtääviä aktivointisuunnitelmia ja palvelusuunnitelmia. Asiakassuunnitelman laatimista määrittää myös sosiaalihuoltolaki: Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla (Sosiaalihuoltolaki 39 §) tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Asiakassuunnitelma sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta. Lisäksi suunnitelmasta käy ilmi asiakkaan arvio ja ammatillinen arvio tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä, omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvio asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta sekä tiedot siitä kuinka usein asiakas ja omatyöntekijä tai muu asiakkaan palveluista vastaava työntekijä tulevat tapaamaan. Asiakassuunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan ja työntekijän arvio asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista, asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään sekä arvion asiakkuuden kestosta. Myös tiedot eri alojen yhteistyötoimista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken löytyvät suunnitelmasta. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on

sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 2014.) Kaikkien yllä mainittujen suunnitelmien tavoitteena on, että asiakkaalle ja työntekijälle muodostuu yhteinen käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä ja miten laadittu suunnitelma velvoittaa osapuoliaan yhteistyösuhteen ajan. Juhila (2008) kuvaa tätä menettelyä sovitukseksi prosessiksi. (Juhila 2008, 24.)

Neljäntenä käsitteenä Juhila (2008) nostaa esiin palveluohjauksen. Silloin, kun työn sisältöä kuvailaan järjestämisen, neuvonnan, ohjauksen käsitteiden avulla, voidaan käyttää termiä palveluohjaus. (Juhila 2008, 24). Pietiläinen & Seppälä (2003) avaavat palveluohjausta tarkemmin. Heidän mukaansa palveluohjauksessa tehdään työtä jäsentyneesti ja suunnitellusti. Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan tarpeita vastaavan oikea-aikaisen tuen ja palvelun järjestäminen, mutta myös taloudellisen ja tarkoituksenmukaisen lopputuloksen aikaansaaminen tuen ja palveluntuottajien näkökulmasta. Palveluohjaus on kokonaisvaltainen työtap, se huomioi paitsi asiakkaan elämäntilanteen myös hänen ja hänen läheistensä voimavarat. Lisäksi se pyrkii lisäämään asiakkaan ja hänen perheensä elämänhallintaa. Palveluohjauksessa keskiössä ovat työntekijän ja asiakkaan yhteistyö, kumppanuus sekä asiakkaan itsemääräämisen ja oman osallistumisen kunnioittaminen. Liikanen (2015) on määritellyt palveluohjauksen hyvin resursoituksi, asiakaslähtöiseksi ja henkilökohtaiseksi työskentelytavaksi. Hän myös peräänkuuluttaa palveluohjaajan tavoitettavuuden vaivattomuutta sekä palveluohjaajan osaamista ja työhön sitoutumista. Toimivassa palveluohjauksessa näkyy vastuun jakaminen ja sen selkeys, joka vähentää päällekkäistä työtä eri toimijoiden kesken. Yhteistyöverkostojen ja -työmuotojen hyödyntäminen ovat myös keskeisessä roolissa. (Liikanen 2015, 46.) Palveluohjaus näkyy osana kuntoutuksen, arvioinnin ja suunnitelman ketjua, mutta sillä on myös itsenäinen rooli aikuissosiaalityön tehtäväkentällä. Sen avulla palvelu- ja tukijärjestelmän viidakosta kootaan asiakkaalle tarkoituksenmukaisimmat palvelut ja näin vähennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. (Juhila 2008, 25.) Aikuissosiaalityöntekijät ovat kriittisessä roolissa heikompien puolustajina. Heidän tehtävänä on myös edistää terveyttä ja hyvinvointia erityisesti haavoittuvaisten moniongelmaisten asiakkaiden parissa. (Hussein 2018)

3.1 Asiakkuus aikuissosiaalityössä

Asiakkuus sosiaalityössä on paitsi ajankohtainen myös klassinen ydinteema sosiaalityön keskusteluissa. Asiakkuussuhteen käsitteen määrittelemisen edellyttää avaamaan sekä yhteiskunnallista että poliittista toimintaa toimijoineen. Ne muokkaavat sitä, millaisia erilaisia toimijuuden sisältöjä, paikkoja ja tiloja toimijoille tarjoutuu sosiaalityön yksilökohtaisissa, rakenteellisissa ja yhteisöllisissä prosesseissa. (Laitinen & Niskala 2013, 9.) Juhila (2008) on samaa mieltä todetessaan, että aikuisten

parissa tehtävän sosiaalityön ehtoja ja sisältöjä muokkaavat erilaiset vallitsevat hallinnolliset, taloudelliset ja yhteiskuntapoliittiset diskurssit. Juhila jakaa diskurssit yksityisen vastuun diskurssiksi, joka pitää sisällään kaikki vallitsevat diskurssit, ja eriarvoistumisdiskurssiksi, joka puolestaan käsittää ja nivoo yhteen yksityisen vastuun diskurssia haastavat diskurssit. Yksityisen vastuun diskurssin peruspilareina toimivat 2000-luvulla vakiintuneet poliittiset, hallinnolliset ja taloudelliset suuntaukset, jotka jäsentävät yhteiskuntaa kilpailukyvyn ja kansalaisten kannustamisen kautta. Tässä diskurssissa yhteiskunnan ihannekansalainen on aktiivinen ja vastuullinen ja sosiaalityön tehtäväksi määrittyykin aktivointi ja vastuullistaminen. Sosiaalityöntekijöiltä itseltään odotetaan myös vastuullista ja vaikuttavia tuloksia aikaansaavaa työtettä. Yksityisen vastuun diskurssissa asiakkaan ongelmia tarkastellaan yksilölähtöisesti, joka osaltaan synnyttää painetta keskittyä sellaisten asiakkaiden parissa työskentelyyn, joiden kohdalla voidaan odottaa saavutettavan parhaita tuloksia. (Juhila 2008, 48–49.) Tämä on ongelmallista, jos ajatellaan sosiaalityön olevan työtä heikompiosaisien puolesta ja heidän kanssaan. Lisäksi yksilölähtöinen ongelmien tarkastelu jättää ulkopuolelleen asiakkaan sosiaalisen verkoston mukanaan tuomat haasteet ja mahdollisuudet. Eriarvoistumisdiskurssissa ongelmat nähdään rakenteellisina, sosiaalinen ja yhteiskunnallinen tilanne huomioiden. Diskurssi näkee rakenteellisuuden yhteiskunnan laajana muutosprosessina, johon kuuluu aikuissosiaalityön projektimaistuminen. Projektimaisuus voi aiheuttaa sosiaalityön katkoksellisuutta ja ihmisten epärealistista vastuuttamista. Eriarvoistumisdiskurssissa numeraalinen vaikuttavuus on merkittävässä roolissa. Tulo- ja hyvinvointierojen kasvu todennetaan numeroina ja suuntauksessa huono-osaisimmat kansalaiset saavat heikotasoisimmat palvelut. Myös tässä diskurssissa aikuissosiaalityö on valikoivaa, mutta myös riittämätöntä. (Juhila 2008, 60.)

Vaikka asiakas terminä onkin vakiintunut käyttöön entisten huutolaisten ja ruotiukkojen sijaan, hyvinvointipalveluiden asiakas koetaan edelleen jollain tavoin erityisenä. Sosiaalityön asiakkuuden ulottuvuudet voidaan nähdä moninaisina riippuen tulkitsijan arvolähtökohdista ja ideologiasta. Asiakkuus saattaa olla kielteisesti arvotettua tai vastakohtaisesti jalustalle nostavaa, myönteisiä voimavaroja ja oikeuksia korostavaa. Asiakaskäsitykseen liittyy siis erilaisia arvoasetelmia, moraalikäsitteitä ja ihmisten yhteiskunnallisten sidosten ja arkielämän monen suuntaisia näkemyksiä. Asiakas käsitteenä saa erilaisia merkityksiä riippuen asiakkuuden diskurssista. Asiakas ruokakaupassa tai huoltoasemalla on lähtökohtaisesti kaupankäynnin asiakas, kuluttaja. Markkinataloudessa asiakas nähdään valintoja tekevänä aktiivisena osapuolena, joka kuluttajan roolissa säätelee ja muokkaa palvelutoimintaa. Hyvinvointipalvelussa asiakkaan kulutus halutaan mieluummin minimoida ja asiakkuuteen liittyy leima. Sosiaalityön asiakas tarvitsee apua. (Pohjola 2010, 19–22.) Vuonna 1971 Sosi-

aalihuollon periaatekomitea määritteli sosiaalihuollon toimintaperiaatteet; palveluhenkisyys, valinnanvapaus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisy ja omatoimisuuden edistäminen ovat tänäkin päivänä ajankohtaisia. Vaikka periaatteet määriteltiin palveluajattelun kautta, niitä tarkasteltiin edelleen järjestelmälähtöisesti. Asiakas jäi kohteen asemaan. Vasta viimeisen parin vuosikymmenen aikana on asiakasta ja hänen asemaansa koskeva keskustelu kehittynyt asiakaslähtöisempään suuntaan. (Pohjola 2010, 25–26.) Pohjola (2010) huomauttaa myös, että sosiaalityön asiakkuuden ymmärtämisessä on kyse myös laajemman sosiaalityön käsitteen ymmärtämisestä. Ajatellaanko sosiaalityön olevan edelleen köyhäinhoidollista viimesijaista tukea vai nähdäänkö se universaalina ihmisten avun ja tuen saannin mahdollistajana. Tärkeänä nähdään huomio siitä, että sosiaalityössä autetaan ketä tahansa apua tarvitsevaa, sen lisäksi kannetaan myös vastuu heikompiensaisten suojelusta, jotka samalla ovat kansalaisia. (Pohjola 2010, 28.)

Sosiaalityön asiakkaat ovat avun tarpeessa erilaisista syistä. Esimerkiksi toimeentulo-ongelmat, mielenterveyden ja päihteiden käytön ongelmat, työttömyys, velkaantuminen, asunnottomuus ja syrjäytyminen ovat niitä tilanteita, joissa sosiaalityön asiakkaaksi useimmiten hakeudutaan. Ongelmat ovat usein jatkuneet pidempään ja ruokkineet toisiaan. Päihteiden ongelmakäyttö on saattanut johtaa rikollisuuteen, työttömyys ja toimeentulo-ongelmat asunnottomuuteen ja niin edelleen. Näin ongelmat kasautuvat ja kietoutuvat koko elämänhallintaa vaikeuttavaksi vyyhdiksi. Ongelmat aikuissosiaalityön asiakkailla ovat usein sitkeitä ja vaikuttavat koko elämänsäkuun ja sukupolvien yli periytyvinä haasteina. Näin ollen myös aikuissosiaalityön asiakkuudet ovat usein pitkäkestoisia. (Pohjola 2016, 87.)

Ruotsalainen (2000) määrittelee asiakkaaksi yksilön tai ryhmän, esimerkiksi perheen. Erityisesti sosiaalityön perspektiivistä asiakas voi olla henkilöryhmä, kuten esimerkiksi yhdessä asuvat henkilöt, perhe tai tietyn sosiaalipalvelun perspektiivistä yhteisiä palveluja saava henkilöryhmä. Palveluketjun näkökulmasta asiakkaiksi voidaan luokitella myös palveluja ja hoitoa saavan henkilön välityksellä esimerkiksi vajaavaltaisen holhooja, huoltaja tai joku muu lapselle läheinen henkilö. (Ruotsalainen 2000, 15.)

Kiikkala (2000) on jakanut asiakkuuden neljään tasoon. Asiakas ymmärretään ensimmäiseksi yksilönä, mutta myös osana perhettä tai lähiyhteisöä. Kolmanneksi asiakkaan ja hänen yhteisönsä nähdään liittyneenä johonkin seutukunnalliseen ja alueelliseen väestöön, joka puolestaan nähdään neljäntenä tasona, eli yhteiskunnan jäsenyyteen kuuluvana kansalaisten yhteisönä. Ensimmäisellä tasolla ihminen asiakkaana nähdään ainutkertaisena yksilönä ja siten myös oman elämänsä asiantuntijana. Ihminen on jakamaton ja kokonainen eli tunteva ja holistinen yksilö, joka on myös aktiivinen toimija, eli tekee itse elämänsä liittyvät ratkaisut ja päätökset. Yhdenvertaisuus on asiakkaan ja työntekijän

välisen suhteen keskiössä ja asiakkaalla ajatellaan olevan resursseja ja mahdollisuuksia ja häntä autetaan näiden mahdollisuuksien perusteella tulemaan toimeen omillaan. Toisella tasolla asiakas nähdään yhteisönsä jäsenenä, joka tarkoittaa asiakkuudessa työtä ihmisen kanssa, jolla on omat omaisensa, läheisensä ja ystävänsä. Hänellä on oma tapa elää yhteisössään ja hän edustaa yksilönä ikäryhmäänsä ja ilmentää omaa uskonnollista ja kulttuuritaustaansa. Asiakasta autettaessa otetaan huomioon edellä mainitut tekijät. Asiakkuuden kolmannella tasolla asiakas nähdään seutukuntansa asukkaana, kulttuurinsa edustajana. Hän on palveluiden kuluttajana sidoksissa niihin mahdollisuuksiin, joita seutukunnalla on. Ihmisen palveluntarve onkin suhteutettava alueen mahdollisuuksiin. Neljännellä tasolla asiakas nähdään yhteiskunnan jäsenenä. Yhteiskunnalliset ratkaisut ovat perustana ihmisten palveluille kehdestä hautaan, koska on toimittava yhteiskunnassa sovittujen eettisten ja taloudellisten raamien puitteissa. Organisaatioissa tehdään ratkaisuja paitsi väestöä koskevien suunnitelmien ja tietojen pohjalta myös asiakaskyselyjen avulla. Selvitetään vanhusten, päihteiden käyttäjien ja mielenterveyspotilaiden määrä ja palvelujen tarve ja valmistellaan palvelut tarpeita vastaaviksi. (Kiikkala 2000, 117–118.)

3.2 Asiakasprosessi

Sosiaalityössä on usein kyse työskentelystä, jonka tavoitteena on muutos. Muutos voi olla tarpeen elämäntilanteiden, sosiaalisten olojen, ihmisten toimintaedellytysten tai toimintakyvyn suhteen. Muutos on ennen kaikkea asiakkaan ja työntekijän yhteistyön toteuttama aikaa vievä ja moniulotteinen prosessi. Sosiaalityön prosessit ovat aina yksilöllisiä, vaikka niissä voidaankin nähdä tiettyjä samankaltaisuuksia. Esimerkiksi lastensuojelussa ja vammaispalveluissa sosiaalityön prosessi voi olla elämänmittainen yhteistyösuhde, toisaalta vaikkapa kriisityössä asiakkaan ja työntekijän tapaaminen voi olla kertaluonteista. Molemmissa tilanteissa sosiaalityön ammatillisuus muodostuu työskentelyn tavasta ja sisällöstä. Prosessi nähdään sosiaalityössä asiakkaan vaikeuksia jäsentävänä ja omaa elämänhallintaa vahvistavana sosiaalisena kokemuksena. Prosessi etenee ja toteutuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyöllä, joka on refleksiivistä, vastavuoroista ja pohtivaa. (Kananoja ym. 2007, 113–115.)

Ruotsalainen (2000) tuo asiakasprosessin kuvaukseen termin palveluketju, jonka hän määrittää kuvaamaan asiakkaan omaan ongelmaan ja sen korjaamiseen kuuluvana toimintojen ja palvelujen kokonaisuutena. Palveluketju on ennen kaikkea toimintamalli, jossa asiakkaan ongelmakokonaisuuden vaatimat toimet muodostavat paikasta, ajasta sekä toimintaorganisaatioista riippumattoman kokonaisuuden. Palveluketjuun liittyy keskeinen näkemys siitä, että työntekijöiden moniammatillinen yhteistyö ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa on ensiarvoisen tärkeää. On tärkeää huomata, ettei palveluketju ja sen toteutus ole kytketty mihinkään nimenomaiseen organisaatioon, vaan ne voidaan toteuttaa

sekä perinteisessä vertikaalisessa palvelujen porrastusmallissa että horisontaalisesti hajautetussa organisaatiossa. Palveluketjuajattelulla on yhtymäkohtia teollisuudessa jo pitkään käytettyyn JOT-ajatteluun (just on time) ja uudempiin asiakashallintaa korostaviin toimintamalleihin. Palveluketjuajattelun voidaan nähdä liittyvän myös sosiaalipalveluissa käytettyyn toimintamalliin, jossa ammattilaisten ja asiakkaan sopimustaustainen vuorovaikutus korostuu muun muassa yhteisesti laaditussa palvelusuunnitelmassa. Palveluketju on siis saman asiakkaan tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuva ja organisaatorajat ylittävä, suunnitelmallinen ja yksilöllisesti toteutuva palveluprosessien kokonaisuus. Tämä määrittely sulkee ulkopuolelleen esimerkiksi samassa organisaatiossa tapahtuvat, eri ammattihenkilöiden vastuulla olevat ja samaa asiakasta palvelevat prosessikokonaisuudet. (Ruotsalainen 2000, 15–16.)

Ruotsalainen (2000) tuo mukaan myös palveluprosessin käsitteen, jolla tarkoitetaan asiakkaan tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuvaa palvelutapahtumien muodostamaa toimintasarjaa. Palveluprosessi koostuu palvelutapahtumista, palvelun vastaanottajan ja tuottajan välisistä vuorovaikutustilanteista. Palvelutapahtuma palveluprosessin osana on periaatteessa mikä tahansa yksittäinen tilanne. Näitä tilanteita kuitenkin yhdistää se, että asiakkaan ongelmat ja tarpeet ovat palvelujen tuottajan hoidettavina. (Ruotsalainen 2000, 16.) Arantola & Korkman (2009) mainitsevat, että asiakkaan tarpeita yritetään mallintaa samoilla työkaluilla kuin yrityksen toimintaa. Elämää kuvataan prosessina. Näistä prosesseista etsitään haasteita ja huolia, ja sovitetaan omaa toimintaa ratkaisemaan näitä huolia. Asiakaslähtöisyyden apuvälineeksi on saatu paljon hyvää, uutta ymmärrystä tarkastelemalla asiakkaan prosessia. Haasteeksi jää silti edellä kuvatun elämän yllätyksellisyys ja suunnittelemattomuus. Prosessiajattelussa on siis rajoitteensa, kuten kaikissa ajattelutyökaluissa. Ihmisen, asiakkaan prosessin tarkastelun rooli ja hyöty voi kuitenkin olla siinä, että se auttaa näkemään konteksteja ja käytäntöjä ja laajentaa näin kuvaamme asiakkaan arjesta. (Arantola & Korkman 2009, 37–39.)

Sosiaalihuolto ja sosiaalipalvelut yrittävät tuottaa asiakkaan kannalta positiivisesti vaikuttavia palveluja. Toimivalla asiakasprosessilla voidaan varmistaa asiakkaan saama palvelu. Prosessi lähtee palvelutarpeenarvioinnista, suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja palvelun toteuttavien ammattilaisten kesken ja jonka vaikuttavuus arvioidaan. Asiakasprosessille nimetään aina myös vastuhenkilö, jonka vastuulla on prosessin toimivuus ja viimekädessä myös asiakkaan saama vaikuttava palvelu. Vaikka prosessiin perustuvassa tarkastelussa asiakas ja hänelle tuotettu palvelu ovat keskiössä, veltyy yksittäinen asiakasprosessi osaksi ympäröiviä rakenteita ja yhteisöä. Prosessin yhteyteen liitetään eri tahojen viranomaisverkostot sekä asiakkaan omat läheiset voimavaraksi. Ensisijaisen tärkeää on sosiaalialan ammattiryhmien kokemuksen hyödyntäminen prosessin eri vaiheissa. Ammatillinen osaami-

nen määrittää ammattiryhmille tehtävät. Keskeinen lähtökohta on myös ryhmätyömainen työskentelymalli, jossa kukin ammattiryhmän tuo osaamisensa suunniteltuun ja tavoitteelliseen asiakasprosessiin. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.)

Teoksessa Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus (2007) asiakasprosessi on jaettu kuuteen osaan. Asian vireilletuloon, palvelutarpeen arviointiin, palvelusuunnitelman tekemiseen, asiakaskohtaiseen päätöksentekoon sekä palveluiden toteutukseen, vaikutusten arviointiin ja asiakassuhteen päättämiseen. Eri vaiheiden tulee liittyä yhteen ja niiden pitää muodostaa kokonaisuus, jonka tavoitteena on asiakkaan tilanteeseen myönteisesti vaikuttava tuloksekas palvelu. (1) Asian vireille tulo. Asiakasprosessi käynnistyy, kun henkilö, joku hänen lähiyhteisöstään, viranomainen tai jokin muu taho ilmoittaa henkilön palvelutarpeesta ja asia otetaan käsittelyyn. Jokaisella palvelualueella asiakasprosessin vireille tulosta vastuussa oleva ammattilainen tekee ratkaisun siitä, onko asia sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen piiriin kuuluva sekä pitääkö palvelutarpeen arviointi tehdä. (2) Palvelutarpeen arviointi. Seuraavassa vaiheessa asiakasprosessia tehdään palvelutarpeen arviointi, mikäli asian nähdään kuuluvan sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen piiriin. Palvelutarpeen arvioinnista vastaava ammattilainen ja palvelutarpeen arvioinnissa mukana olevat sosiaalialan henkilöt määrittävät sosiaalipalvelujen alueilla jäljempänä tehdyissä prosessikuvauksissa. Tarvittaessa muutkin kuin sosiaalihuollon ammattiryhmät osallistuvat palvelutarpeen arviointiin. (3) Palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella yhdessä asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä kanssa. Suunnitelman laadinnasta vastaa kullakin palvelutaholla nimetty ammattilainen, mutta kaikki asiakkaan palvelun toteuttamisesta vastuussa olevat ammattiryhmät osallistuvat laatimiseen. Palvelusuunnitelman pitää ohjata kaikkien ammattiryhmien työtä, kun asiakkaan palvelua toteutetaan. Ryhmätyömaisen mallin ja eri ammattilaisten työtä ohjaavan yhteisen asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman tehtävänä on parantaa asiakastyön vaikuttavuutta ja säästää henkilöiden voimavaroja, kun työ jakautuu asianmukaisella tavalla kunkin ammattiryhmän osaamista hyödyksi käyttäen prosessin eri vaiheissa. (4) Palveluiden ja toimenpiteiden toteutus. Palvelualueiden rakennekuvauksissa on määritetty ryhmittäin ammattiryhmien vastuut ja tehtävät toimenpiteiden ja palveluiden toteuttamisessa. Tärkeää on, että kaikkien ammattiryhmien osaamista hyödynnetään. Ammattiryhmien osaamista pitää hyödyntää asiakaskohtaisessa palvelusuunnitelmassa ja palvelutarpeen arvioinnissa, joiden pohjalle tehtävät päätökset, palvelut ja eri ammattiryhmien osaamiseen perustuvat toimenpiteet asiakkaan tilanteen parantamiseksi perustuvat. (5) Vaikutusten arviointi. Asiakkaalle tuotetun hoidon ja palvelun aikana eri ammattiryhmät arvioivat palvelusuunnitelman tavoitteiden täyttymistä ja vaikutuksia asiakkaan tilanteeseen. Asiakasprosessin vaikutusten jatkuva arviointi paljastaa muutokset asiakkaan tilanteessa sekä aiemmin havaitsematta jääneet palvelutarpeet,

joihin prosessi ei ole kyennyt vastaamaan. Toimenpiteitä ja palveluja sekä asiakkaan palvelusuunnitelmaa täsmennetään arvioinnin perusteella. Ennen kuin asiakkuus päätetään tekee prosessin vastuuhenkilö kokonaisarvion palvelun ja prosessin vaikutuksista. Hän myös tuottaa järjestelmällisesti tietoa vaikutuksista palvelukäytänteiden ja työtapojen sekä rakenteellisen, yhteisöllisen ja ehkäisevän työn kehittämiseen. (6) Asiakkuuden päättäminen. Sosiaalipalveluiden ja sosiaalihuollon asiakassuhteiden kesto vaihtelee joistakin tapaamisista monta vuotta kestävään palveluun riippuen palvelutarpeista. Lyhytkestoiselle palvelulle syitä voivat olla esimerkiksi tilapäinen toimeentulotuen tarve tai muiden etuuksien hakeminen. Tällöin ei varsinaista asiakasprosessia käynnistetä. Pitkäkestoiselle palvelulle on tarvetta lasten päivähoidossa ja usein lastensuojelussa sekä vanhusten ja vammaisten palveluissa, jolloin asiakkuus lähtee palvelutarpeen arvioinnista ja palvelutavoitteiden asettamisesta. Sosiaalihuollossa ja -palveluissa prosessin päättämisen pitää perustua yhdessä asiakkaan kanssa tehtyyn kokonaistilanteen arviointiin. Arvioinnin perusteella tehdään päätös asiakkuuden päättämisestä. Päätösvaiheessa asiakkaalle tulee myös selventää päättämiseen liittyvät tekijät. Asiakasprosessin aikana asiakkaalla pitäisi olla yksi sosiaalihuollon työntekijä, joka olisi vastuussa koko prosessista. Näin tulisi olla myös silloin, kun asiakkaan tarvitsemia palveluita ostetaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Palveluprosessin aikana tulee ennalta laadittua suunnitelmaa tarvittaessa tarkentaa ja mahdollisesti muuttaa. Muutoksien tulisi perustua vastuutyöntekijän laatimaan palvelutarpeen arviointiin sekä yhteistyössä asiakkaan kanssa tehtyyn palvelusuunnitelmaan. Huomion arvoista on se, että asiakkaan saamasta palvelusta kantaa vastuun kunta, silloin kun kyse on sellaisesta palvelusta, joka lain mukaan on järjestettävä kunnassa. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23–25.)

3.3 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisen työskentelyn tavoittelu on noussut sosiaalityön keskustelujen kohteeksi. Suomalaisessa sosiaalityön käytännössä on vallinnut järjestelmäkeskeinen kulttuuri, jolloin itse asiakasnäkökulma on jäänyt vaille huomiota. Asiakasnäkökulman sijaan on keskitytty tarkastelemaan erilaisia etuuksia, palveluita, säädöksiä, rakenteita ja työntekijöiden toimintaa. (Pohjola 2010, 19.) Tämän hetkissä keskustelussa asiakaslähtöinen työskentelytapa on paljon muutakin kuin asiakkaan kuuntelemista. Se on asiakkaan sitoutumista tai osallisuutta toiminnassa. Jopa toiminnan asiakasohjautuvuutta. Asiakaslähtöisyyden ja sitä kautta asiakkaan aseman korostuminen on tuonut mukanaan myös asiakasta vastuuttavia piirteitä. Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä osana sosiaali- ja terveystieteiden rakenteellista muutosta, jossa kansalaisuus kuluttajadiskurssina sekoittuu tuottavuuden, tehokkuuden ja hallinnallisuuden ideaaleihin. Asiakaslähtöisyydellä pyritään asiakaskohtaiseen yksilö- ja tilannekohtaisesti räätälöityyn palvelutuotantoon. (Hokkanen 2013, 56.) Asiakaslähtöisyys itsessään ei ole

toiminnan tavoite vaan keino, jolla tavoitteisiin pyritään. Sosiaalityön toimintaa määrittävät muutkin näkökulmat, kuten eettiset periaatteet. Asiakslähtöisyyteen kuuluu asiakkaiden omien käsityksien ja toimintojen kunnioitus, mutta myös asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa omien asioidensa hoitoon. (Rostila 2001, 39). Ruotsalainen (2000) toteaa asiakslähtöisyyden tarkoittavan sitä, että asiakas on palvelujen keskipisteessä ja tarvittava palvelu ja hoito järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien (Ruotsalainen 2000, 16.)

Kiikkala (2010) toteaa, että asiakslähtöisyys periaatteena on vivahteikas ja moniulotteinen toimintoja linjaava kannanotto, joka edellyttää henkilöstön syventymistä asiaan. Hän on jaotellut asiakslähtöisyyden eri osa-alueisiin, toiminnan arvoperustaan, näkemykseen asiakkaasta, näkemykseen hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta sekä näkemykseen työntekijästä. Nämä ulottuvuudet sisältävät eettisen koko asiakastyötä leimaavan velvoitteen. Ensimmäisenä ulottuvuutena nähdään asiakslähtöisyys toiminnan arvoperustana, jolloin asiakslähtöisyyttä kuvataan painottamalla jokaisen asiakkaan kohtaamista omana yksilönään. Jokainen ihminen nähdään kokonaisuutena, ei pelkästään ongelmana. Asiakkaan kulttuuria, uskontoa ja tapoja kunnioitetaan samoin kuin asiakasta itseään. Työtä tehdään asiakkaan aktiivista roolia korostaen neuvottelemalla ja yhteisten sopimusten avulla. Työskentelymenetelmä korostaa yhdenvertaisuutta ja aitoutta. Ratkaisuja ei sanella ylhäältä, eikä toimita ennalta saneltujen normien mukaan. Työskentelyssä suuntaudutaan tulevaisuuteen ja ylläpidetään toiveikkua. Työntekijän rooli on auttaa näkemään mahdollisuuksia muutokseen. Asiakslähtöisen arvoperustan arvoina voidaan siis nähdä ihmisarvo, ihmisen kunnioitus, itsemäärääminen, yhdenvertaisuus ja neuvotteleva yhteistyö. Toisena ulottuvuutena asiakslähtöisyys näkemyksenä asiakkaasta tarkoittaa näkemystä, joka ilmenee eri tasoissa, ulottuvuuksissa ja yhteyksissä. Asiakkuus ulottuu yksilöstä yhteiskunnallisiin ulottuvuuksiin asti ja päinvastoin eli yksilö ymmärretään yhteiskuntansa jäsenyyteen kuuluvana yksittäisenä olentona, jonka elämässä yhteiskuntapoliittiset linjaukset todellistuvat. Asiakas nähdään ainutkertaisena yksilönä, joka on oman elämänsä asiantuntija, tietävä, tunteva, tahtova, taitava ja valintoja tekevä. Kolmannessa ulottuvuudessa käsitellään asiakslähtöisyyttä näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta. Asiakslähtöisessä toiminnassa edetään aina alkaen asiakkaan esiin nostamista kysymyksistä, asioista ja palveluiden tarpeista. Työn lähtökohtina ovat vuorovaikutuksellisuus ja se, että edetään suunnitelmallisesti ja yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaan. Yhdenvertaisten ihmisten suhde on lähtökohtana sille, että pyritään tekemään oikeat asiat oikeaan aikaan. Oma mielipide ei tuoda liikaa esille vaan huomioidaan asiakkaan näkökanta. Työtä tulisi tehdä avoimesti ja omalla persoonalla, jotta asiakkaan olisi helpompi lähestyä. Annetaan asiakkaalle aikaa. Asiakslähtöisessä hoito- ja palvelutoiminnassa olennaista on siis vastavuoroisuus, tulevaisuuteen suuntautuva toiminta ja yhteiset sopimukset. Neljännessä ulottuvuudessa tarkastellaan

asiakslähtöistä näkemystä työntekijästä. Asiakslähtöisessä toiminnassa kyse on siitä, että toimitaan samalla tasolla asiakkaan kanssa. Työntekijän tulisi tehdä näkyväksi se, että hän kuuntelee, keskustele ja auttaa, sekä luottaa muutoksen mahdollisuuteen, on asiakasta varten. Tämä vaatii työntekijältä reflektiota omasta kehityksestään ja sitä että kykenee toimimaan aktiivisesti asiakkaan hyväksi. Lähtökohtana tulisi olla ihmisen kohtaaminen kokonaisuutena, ei vain ongelmana. Asiakslähtöisyyteen kuuluu jalkautuva työ, toimiminen avoimesti ja rohkeasti aitona persoonana ja asiakkaan tukeminen riippumattomuuteen ja itsenäisyyteen. Asiakslähtöisyyden toteutumiseksi työntekijältä vaaditaan avoimuutta, rohkeutta ja ammattitaitoa. (Kiikkala 2000, 116–119.)

Esteitä asiakslähtöisyyden toteutumiselle voivat olla esimerkiksi ongelmat palveluiden organisoinnissa tai henkilöstön asenteissa. Myös liian vähäinen yhteistyö asiakkaiden kanssa voi olla yksi syy. Näiden ongelmien tunnistaminen ei kuitenkaan ole johtanut toimintojen uudelleenorganisointiin ja todelliseen yhteistyöhön asiakkaiden kanssa. Vuosituhannen alussa asiakslähtöisyyden tavoitteluun on saatu avuksi nopeasti kehittyvä tieto- ja kommunikaatioteknologia. Samalla on siirrytty keskustelemaan saumattomista palveluketjuista. Todellinen asiakslähtöisyys johtaa siihen, että jokainen asiakas saa henkilökohtaisesti räätälöidyn tarkoituksenmukaisen palvelukokonaisuuden, joka suunnitellaan asiakkaan ja ammattihenkilöiden välisessä yhteistyössä ja asiakas on siinä aktiivinen ja yhdenvertainen toimija. Näkemys arvoista, asiakkaasta, asiakslähtöisestä työstä ja työntekijästä muodostavat yhdessä kannanoton, joka on sosiaalitoimen johtava periaate ja ontologinen perusta. Tällainen kannanotto tuo sosiaalitoimeen entistä vahvemman velvollisuuden kehittää käytäntöä yhä asiakslähtöisempään suuntaan. Asiakslähtöisyys voidaan nähdä kivijalkana, jolle asiakkaiden palvelutoiminta perustuu. (Kiikkala 2000, 120.)

Immonen & Kiikkala & Kokkola & Sorsa (2002) kuvaavat asiakslähtöisyyden arvoperustan käsitteinä ihmisarvoa, kunnioitusta, yhdenvertaisuutta ja rehellisyyttä. Keskeisenä elementtinä he näkevät myös hoito-/palvelusuhteen jatkuvuuden turvaamisen. Itse asiakslähtöisyyttä he määrittävät käsitteillä; luottamus, kuuleminen, avoimuus ja yhteistyö. Asiakas nähdään ympäristöstään kiinnostuneena henkilönä. Työntekijä on tullut asiakassuhteeseen ikään kuin asiakkaan kutsumana ja on tietoinen asiakkaansa verkostoista, ne voivat olla voimavara. Ihmisrakkaus on asiakastyön sisintä ja asiakastyö kanssakulkemista. Ihmiskäsityksensä perusteella hän näkee ihmisen kokonaisuutena. Tämä kuitenkin edellyttää työntekijältä itsetuntemusta. Hän on kehittänyt kykyään olla tietoinen asenteistaan ja osaa ymmärtää toimintansa perustaa. Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö on yhteisen sävelen etsintää, yhdessä elämistä. Yhteistyö etenee tavoitteesta toiseen dialogisena vuoropuheluna avoimessa ja luottamuksellisessa ilmapiirissä. Molemmipuolinen luottamussuhde kasvaa

vähitellen. Etsitään vahvuuksia ja rakennetaan niiden varaan ongelmia kieltämättä. Yhdessä tunnistetaan toimintakyky ja otetaan huomioon toimintaympäristö. (Immonen & Kiikkala & Kokkola & Sorsa 2002, 38–39.)

Sosiaalityöhön kuuluu sekä yleisten palvelutarpeiden asiakaslähtöistä tyydyttämistä että myös vaikeiden ongelmatilanteiden selvittämistä ja muutosten tavoittelua. Keskeiseksi muutostyön onnistumisen edellytykseksi tulee usko asiakkaaseen. Työntekijän usko asiakkaaseen saattaa kuitenkin horjua sosiaalityössä usein kohdattavissa vaikeissa asiakastilanteissa. Muutoksen mahdollisuutta ei pitäisi pilata epäuskolla, jota ruokkii yksipuolinen huomion kiinnittäminen asiakkaan ongelmiin ja vaikeuksiin. Näiden vastapainona tulisi myös nähdä asiakkaan voimavarat. Asiakaslähtöisyyteen liittyykin nykyään olennaisesti voimavarakeskeisyyden periaate: asiakkaan toimintavoiman kasvulle tulisi luoda mahdollisuuksia. (Raunio 2009, 103.)

3.4 Osallisuus

Osallisuus (involvement) ymmärretään suomalaisessa keskustelussa laajempänä käsitteenä kuin osallistuminen (participation). Osallisuudella tarkoitetaan yksilön mahdollisuutta toimia, osallistua ja vaikuttaa paitsi yhteisössä myös yhteiskunnassa. Lisäksi osallisuus on yksilön kokemusta jäsenyydestä ja kiinnittymistä yhteiskuntaan. Osallisuus ja osallisuuden kokemukset ovat kytköksissä osallistujan henkilökohtaiseen elämään, identiteetteihin ja verkostoihin. Osallisuuden vastakohtana voidaan pitää osattomuutta. Silloin yksilö on tilanteessa, jossa hän ei ole osallinen joistakin yhteiskunnassa tärkeinä pidetyistä asioista, kuten sosiaalisista suhteista, työmarkkinoista, taloudellisesta tai yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. Osallistuminen käsitteenä tarkoittaa konkreettisesti mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon, joko itseään ja lähipiiriään tai kansalaisten oikeuksia ja velvollisuuksia koskevissa asioissa. Olennaista on vapaaehtoisuus ja tahto osallistumiseen. Perustana on vuorovaikutuksellinen toiminta, jolla pyritään tukemaan tai vastustamaan vallitsevaa tilannetta. (Kokkonen & Matthies & Närhi 2013, 115–116.)

Yhteiskunnallisten käytäntöjen näkökulmasta voidaan Kokkonen, Matthiesin ja Närhen (2013) mukaan ajatella, että ilman osallisuutta eli johonkin kuulumisen tunnetta osallistumiselta puuttuu perusta. Näin ollen osallisuus on identiteetin ja kulttuurin näkökulmasta vahvempi ja perustavanlaatuisempi käsite kuin osallistuminen. Osallisuudessa onkin kyse sosiaalisesta suhteesta ja se toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa. Tämä suhde voi toteutua yksilön kannalta kolmen tasoisena. Olla osa jotakin yhteisöä, toimia osana jotakin yhteisöä sekä kokea olevansa osa jotakin yhteisöä. Näin ollen osallisuuden viimekätisenä edellytyksenä onkin se, että yksilö haluaa olla yhteisön jäsen ja että

yksilö hyväksytään yhteisöön. (Kokkonen & Matthies & Närhi 2013, 116.) Haimi-Liikkanen & Kailio (2015) toteavat, että asiakastyössä osallisuus tarkoittaa asiakkaiden asiantuntemuksen tunnistamista, hyväksymistä ja sen hyödyntämistä esimerkiksi palvelujen kehittämisessä ja järjestämisessä. Asiakkaan asiantuntemukseen tulee luottaa, mutta se vaatii ammattilaisilta asennemuutosta sekä valan ja vastuun jakoa asiakkaiden kanssa. (Haimi-Liikkanen & Kailio 2015, 47.)

Alhanen (2016) tuo osallisuuden määrittelyyn osallisuustajun käsitteen. Osallisuustaju on eräänlainen kansalaishyve, jonka kautta kansalaiset käsittävät itsensä osaksi sekä lähiyhteisöjä että maailmanlaajuisia sosiaalisia ja ekologisia verkostoja. Osallisuustajulla tarkoitetaan yksilön kykyä hahmottaa itsensä osaksi laajoja ihmisyyhteisöjen ja luonnonympäristöjen kokonaisuuksia. Lisäksi yksilöllä tulee olla pyrkimys ottaa huomioon oma vaikutuksensa näihin kokonaisuuksiin. Tämä tarkoittaa, että henkilö käsittää oman erityisen kytkeytymisensä muihin ihmisiin, yhteisöjen yhteisiin asioihin sekä elolliseen ja elottomaan ympäristöön. Yksilö ymmärtää, että hän vaikuttavaa yhdessä toisten ihmisten kanssa moniin yllätyksellisiin tapahtumaketjuihin, joiden kehittymiseen hän on osaltaan vastuussa. (Alhanen 2016, 205–206.)

Osallisuus on liittymistä (involvement), yhteisyyttä (togetherness), suhteissa olemista (relatedness), mukaan ottamista (inclusion), kuulumista (belonginess), yhteensopivuutta (coherence), osallistumista (participation) sekä siihen liittyen vaikuttamista (representation) ja demokratiaa. Se on lisäksi edellä mainitun järjestämistä ja johtamista (governance). Monitahoisuus ja abstraktius vaarantavat osallisuuden kielellisille kamppailuille, mutta samalla juuri niiden ansiosta se voi koota hallinnonalat, metodologiat ja oppiaineet ylittävää käsityskykyä. (THL 2017, 3.) Osallisuuden viitekehys koostuu useista teorioista, sillä erilaisia teorioita tarvitaan ihmisten toiminnan selittämiseksi ja yhteisen olemisen järjestämiseksi. Tarvitaan esimerkiksi teorioita siitä, kuinka resurssit jakautuvat, tarpeet muodostuvat tai miten tunteet vaikuttavat ihmisten keskinäiseen olemiseen ja käyttäytymiseen. Teorioita tarvitaan myös siitä, miten tätä kokonaisuutta hallitaan ja järjestetään. Osallisuuden viitekehys on tienviitta, joka kertoo, mihin kannattaa suunnata politiikka, palveluita ja toimintaa, jotta erityisesti syrjinnän kohteeksi joutuneiden, epäoikeudenmukaisuudesta kärsivien ja eriarvoisuutta kokevien henkilöiden osallisuus erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin vahvistuu. Viitekehystä voi käyttää myös osallisuutta edistävän tiedon keräämiseen. Osallisuuden nähdään olevan muuttuva kokonaisuus, joka saa uuden muodon osa kerrallaan. (THL 2017, 9.) Osallisuus voidaan nähdä sisäkkäisinä kehinä, jotka koostuvat 1) osallisuudesta omaan elämään 2) osallisuudesta prosesseihin mm. yhteiskunnassa ja elinympäristössä 3) paikallisesta osallisuudesta, jossa pystyy liittymään moninaisiin hyvinvoinnin lähteisiin sekä vuorovaikutussuhteisiin. (THL 2017, 23.)

Osallisuutta omassa elämässä lisätään sopivan toimeentulon, tarpeet täyttävien palveluiden avulla sekä tarjoamalla mahdollisuuksia toimintaan, jossa luodaan yhteyksiä toisiin henkilöihin. Yhtä tärkeää on pitää huolta yksilön itsenäisyydestä, kehittää elämän ennakoitavuutta ja parantaa toimintaympäristön ymmärrettävyyttä ja elämän hallittavuutta. Toteutuakseen osallisuus edellyttää yksilöltä kykyä havaita omia tarpeita ja voimavaroja. Osallisuus on myös paikallista. Näin ollen olennaista olisi kehittää sellaisia tiloja ja toimintoja, joissa asiakkaalla olisi mahdollisuus vaikuttaa yhteisen hyvän lisäämiseen sekä tuoda esiin omia yksilöllisiä taitojaan. Paikallisuuteen liittyy aina myös vastavuoroisten suhteiden luominen, parhaimmillaan nämä suhteet tuottavat asiakkaalle arvokkuuden merkityksellisyyden kokemuksia. (THL 2017, 25–38.)

Tuomo Kokkonen, Aila-Leena Matthies ja Kati Närhi (2014) toteavat tutkimuksessaan osallisuuden käsitteen kuvaavan kuulumista johonkin, se voi tarkoittaa osallistumista kansalaisen näkökulmasta tärkeisiin hankkeisiin tai liittymistä yhteisöön. Osallisuus nähdään myös vaikuttamisena ja vastuun ottamisena, joka perustuu omakohtaiseen sitoutumiseen. Osallisuus voidaan ymmärtää myös vasta-voimana syrjäytymiselle. Osallisuuden toteuttaminen kohdistaa kuitenkin asiakkaaseen ristiriitaisia odotuksia. Toisaalta asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan. Toisaalta taas asiakkaan edellytetään mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja -toimenpiteisiin. (Kokkonen & Matthies & Närhi 2014, 232–233.) Osallisuuden toteutumisen esteinä palvelujärjestelmässä nähtiin yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän monimutkaistuminen sekä järjestelmälähtöisyys, mutta myös työntekijöiden omien vaikutusmahdollisuuksien ja harkintavallan puuttuminen. (Kokkonen & Matthies & Närhi 2017, 236.)

Osallisuuden käsitteestä voidaan löytää kaksi erilaista suuntausta, joiden päämäärät ja filosofiset juuret eroavat toisistaan. Ensimmäisessä suuntauksessa asiakasta kohdellaan kuluttajana, joka käsitteenä kumpuaa johtajuusopista. Kuluttaja nähdään osallisena, joka voi auttaa kehittämään entistä tehokkaampia palveluita. Asiakkaiden näkemykset, toiveet ja ideat kerätään yhteen aivan kuin missä tahansa kuluttajatutkimuksessa. Toisessa suuntauksessa kyse on demokraattisesta lähestymistavasta, jolloin valtaa jaetaan myös asiakkaille. Se korostaa asiakkaan osallisuutta kaikilla osa-alueilla ja pyrkii vähentämään ulkopuolisuuden ja osattomuuden kokemuksia. (Askheim & Beresford & Heule 2017, 129.) Sosiaalityöntekijöiden tulisi nähdä haavoittuvat ja huono-osaiset asiakasryhmät liittolaisina, joilla on yhteinen tavoite muuttaa ja parantaa yhteiskunnan rakenteita. Osallisuuden toteuttaminen on paitsi poliittinen kysymys myös ihmisoikeudellinen asia. (Askheim & Beresford & Heule 2017, 130.)

Marion Laging (2018) kirjoittaa artikkelissaan sosiaalityöntekijän taidoista, jotta osallisuus voi toteutua. Näitä taitoja ovat herkkyyys tuoda asiakas näkyväksi, tunnistaa stereotyyppiset käsitykset asiakasta ja nähdä niiden taakse, empatiakyky, keskustelutaidot, kyky ymmärtää asiakas kontekstissaan ja taito nähdä teorian ja käytännön yhteys työskentelyssä. (Laging 2018, 57.)

4 TUTKIMUSASETELMA

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus. Tutkimusmenetelmänä toimii käytäntötutkimus. Käytäntötutkimuksen aihe ja ongelmanasettelu liittyvät sosiaalialan menettelytapoihin. Se on pääasiallisesti soveltavaa tutkimusta, jonka tarkoitus on palvella monia erilaisia intressitahoja, kuten sosiaalityöntekijöitä, muita ammattilaisia tai kuntien hallintoa. (Hoikkala & Karvinen-Niinikoski & Nylund & Satka 2005, 11.) Käytäntötutkimus pyrkii jaettuun ja yhteiseen tiedontuottamiseen mukanaolijoiden kesken. Eri asemassa olevilla ihmisillä ja toimijoilla on oikeus olla yhteisönsä rakentajia ja tietävä subjekti. Kaikki käytäntötutkimukseen osalliset ihmiset ymmärretään tiedon kantajiksi. Käytäntötutkimuksessa huomioidaan myös hiljaisen tiedon merkitys. Tieto on henkilökohtaista ja käytäntötutkimuksen tehtävänä on tuoda kokemusta ja tietoa tiedetyksi. (Hoikkala & Karvinen-Niinikoski & Nylund & Satka 2005, 12.)

Sosiaalityön käytäntötutkimuksessa tuotetaan järjestelmällisesti yhteiskunnallisia käytäntöjä palvelevaa tietoa esimerkiksi palvelutoiminnan yhteydessä. Sosiaalityön käytäntötutkimus on tyypillisesti kokeilevaa ja sillä on reflektiivinen ote. Toimintatapa on ongelmalähtöinen, jossa eri osapuolet sovitavat yhteen erilaisia kiinnostuksen kohteita. Mukana voi olla tutkijoita, palvelun käyttäjiä ja kuntien edustajia. Lähtökohtana on eri osapuolten osaamisen ja erityislaadun kunnioittaminen. Sosiaalityön käytäntötutkimuksella voidaan nähdä yhteyksiä muun muassa yhteiskuntatieteelliseen toimintatutkimukseen, innovaatiotutkimukseen ja kehittävään työntutkimukseen. Tavoitteena on prosessi, jossa toisilta opitaan jatkuvasti vaikuttavan, laadukkaan ja uudistuvan palvelutoiminnan tuottamiseksi. Palvelukäytäntöihin mukautuvaa tiedontuotannon tapaa tarvitaan, koska nykyisin palvelutyön kohdeilmiöt ovat vaikeasti ennakoitavia ja monimutkaisia. Käytäntötutkimus tuottaa menetelmällistä osaamista ja tietoa siten, että tutkimusprosessin vaiheet rakentuvat innovatiiviselle tietoperustalle, jossa akateeminen tutkimusosaaminen ja sosiaalialan käytännöllinen asiantuntemus yhdistyvät. Tutkimustietoa käytetään ajankohtaisten sosiaalisten kysymysten ratkaisemisessa. (Socca 2018)

Laadullinen tutkimus on kokemuseräistä, ja laadullisessa tutkimuksessa on kyse kokemuseräisen analyysin tavasta tarkastella havaintoaineistoa ja todistella. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 27.) Laadullisessa tutkimuksessa ei tehdä tilastollisia yleistyksiä vaan pyritään kuvaamaan jotain tapahtumaa tai ilmiötä tai, ymmärtämään jotakin toimintaa tai antamaan teoreettisesti järjestelmällinen tulkinta tutkittavalle ilmiölle. Täten laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta tieto kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman laajasti tai omaavat asiasta kokemusta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Yleisimmät laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät ovat kysely, haastattelu, havain-

nointi ja erilaisista dokumenteista koottu tieto. Näitä erilaisia menetelmiä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisesti, rinnakkain tai eri tavoin yhdisteltynä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.) Omassa tutkielmassani käytin e-kyselylomaketta.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimustehtäväksi on muotoutunut:

Millaisia ovat aikuissosiaalityön asiakkuusprosessit Sarviksen sosiaaliasemalla?

Tarkempina tutkimuskysymyksinä ovat:

- Millaisia vaiheita asiakkuusprosessissa on?
- Miten asiakaslähtöisyys ja osallisuus huomioidaan asiakkuusprosessissa?
- Millaisilla keinoilla asiakkuusprosessia voitaisiin kehittää?

Tarkoituksena on siis sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien näkökulmasta kuvata Sarviksen sosiaaliaseman asiakasprosessia tällä hetkellä ja sen kehittämishaasteita luoden kattava raportti tutkielman tuloksista. Tulosten avulla pyritään kehittämään asiakasprosessia asiakaslähtöisemmäksi, työntekijöiden työssä jaksaminen huomioiden.

4.2 Sarviksen sosiaaliaseman aikuissosiaalityö tutkimuksen kontekstina

Tutkielmani kohdistuu Sarviksen sosiaaliasemalla sosiaalipalvelujen neuvonnan tiimiin, alle 30-vuotiaiden, yli 30-vuotiaiden sekä lapsiperheiden aikuissosiaalityön palveluihin. Aikuissosiaalityön palveluun voi ottaa yhteyttä erilaisissa elämäntilanteissa kuten esimerkiksi silloin, jos tarvitsee tukea arkielämän hallintaan ja suunnitteluun tai apua työttömyyteen, asunnottomuuteen tai asumisen ongelmiin. Lisäksi apua voi hakea päihde- ja mielenterveysongelmiin, äkillisiin kriiseihin tai tilanteisiin, joissa tarvitaan sosiaaliturvaan tai -palveluihin liittyvää neuvontaa. Sosiaalipalvelujen neuvonta auttaa asiakkaita yllä mainituissa tilanteissa. Neuvonta ja ohjaus tapahtuu puhelimitse tai paikan päällä ilman erillistä ajanvarausta. Sosiaalipalvelujen neuvonnasta ohjataan tarvittaessa eteenpäin asianmukaiseen palveluun, neuvonnan kautta on myös mahdollisuus ohjautua omatyöntekijä palveluun. Sarviksen sosiaaliaseman neuvonta opastaa myös toimeentulotukeen liittyvissä asioissa. Kunnasta voi hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea, kun on ensin hakenut Kelasta perustoimeentulotukea. Sosiaalipalvelujen neuvonnassa ei kuitenkaan tehdä toimeentulotukipäätöksiä. Neuvonnasta saa toimeentulotukihakemuksen sekä opastusta sen täyttämiseen. (Tampereen kaupunki 2018.)

Alle 30-vuotiaiden omatyöntekijäpalvelussa asioivat suunnitellun sosiaalityön ja sosiaalihoituksen tarpeessa olevat 18–29-vuotiaat nuoret ja nuoret aikuiset. Omatyöntekijöinä toimivat sekä sosiaalityöntekijät, että ohjaajat riippuen asiakkaan haasteista ja avun tarpeista. Nuorten palvelutarpeet liittyvät usein mielenterveys- ja päihdeasioihin tai esimerkiksi neuropsykiatrisista häiriöistä johtuviin arjen hallinnan ongelmiin. Nuoria huolestuttavat myös ammatillisen koulutuksen puuttuminen, hankaluudet opintojen etenemisessä sekä talous- ja asumisasiat. Työskentely on moniammatillista ja monialaista niin sosiaaliasemalla kuin yhteistyökumppaneidemme kanssa. Palvelun tärkeitä yhteistyötahoja ovat päihde- ja mielenterveyspalvelut, asumisen tuen palvelut, kolmannen sektorin edustajat, etsivä nuorisotyö, lapsiperheiden ja jälkihuollon sosiaalityö, työllisyydenhoidon palvelut sekä Kela. 30 vuotta täyttäneiden palvelussa asioivat ikärajan täyttäneet henkilöt, jotka tarvitsevat suunnitelmallista sosiaalityötä ja -ohjausta. Palvelussa asioivien aikuisten kanssa käsiteltäviä asioita ovat päihde- ja mielenterveysongelmat, asumistilanteeseen liittyvät ongelmat, taloudelliset haasteet, rikostaustat sekä muut elämän kriisivaiheisiin kuuluvat asiat, kuten avioero. 30 vuotta täyttäneiden palvelun ammattihenkilöt tekevät työtä moniammatillisesti ja yhteistyökumppanit löytyvät palvelujärjestelmän monilta aloilta. Keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat päihde- ja mielenterveyspalvelut, asumisen tuen palvelut, kolmannen sektorin toimijat, Rikosseuraamuslaitos, työllisyydenhoidon palvelut ja Kela. (Tampereen kaupunki 2018.)

Lapsiperheiden aikuisten palvelu on kohdistettu niille lapsiperheiden aikuisille, joilla on tarve suunnitelmalliselle sosiaalityölle ja -ohjaukselle. Palveluun vastaa myös ennakollisten lastensuojeluilmoitusten vastaanottamisesta ja käsittelystä sekä huostaanotettujen lasten vanhempien tuesta aikuissosiaalityön keinoin huostaanottoprosessin jälkeen. Palvelu on tarkoitettu vain aikuisille. Tarvittaessa palvelusta otetaan yhteydessä lapsiperheiden sosiaalipalveluihin ja tehdään heidän kanssaan yhteistyötä. Lapsiperheiden aikuissosiaalityön palvelun tärkeitä yhteistyötahoja ovat lastensuojelu, sosiaalipäivystys, lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perhepalvelut, sijais- ja jälkihuolto, Päiväperho sekä päihde- mielenterveys- ja terveyspalvelut, asumisen tuen palvelut, perheoikeudelliset palvelut, kolmannen sektorin toimijat, Ensi- ja turvakoti, sekä Tays:n vauvaperhetyö. (Tampereen kaupunki 2018.)

4.3 Aineisto

Aineistoni koostuu e-lomakkeelle tehdyistä vastauksista. Sähköiseen kyselyyn päädyin, koska työntekijöiden kannalta se vaikutti helpoimmalta vastausmenetelmältä vaatimatta erillistä ajanvarausta esimerkiksi ryhmähaastattelun toteuttamiseen. Sähköposti kysely mahdollisti työntekijän vastaamisen hänen parhaaksi katsomanaan ajankohtana ja toisaalta myös edesauttoi vastausten yksilöllisyyttä

ja rehellisyyttä. Ryhmähaastatteluissa vaarana voisi olla joidenkin työntekijöiden näkemysten korostuminen suhteessa toisiin ja ehkä näin ollen osa nyt saaduista näkemyksistä olisi voinut jäädä puuttumaan.

Kyselyn toteutin aikavälillä joulukuu 2017 – helmikuu 2018. Kyselylomake on liitteenä. Lähetin kyselyn 45 työntekijälle. Työntekijät olivat omatyöntekijäpalvelun työntekijöitä sekä sosiaalipalvelujen neuvonnan työntekijöitä, joissa työskentelee sekä sosiaalityöntekijöitä että ohjaajia. Kyselyyn vastasi yhteensä 15 työntekijää. Sosiaalityöntekijöiltä sain kahdeksan vastausta. Sosiaaliohjaajilta seitsemän vastausta. Alle 30-vuotiaiden sosiaalityöstä vastauksia tuli seitsemän kappaletta ja yli 30-vuotiaiden sosiaalityöstä kolme vastausta. Lapsiperheiden aikuissosiaalityöstä vastauksia saapui yksi ja sosiaalipalvelujen neuvonnasta neljä kappaletta.

Olin hieman pettynyt vastausten vähäisyyteen. Harjoittelujaksollani sain positiivista palautetta tutkielmani aiheesta, sen tärkeydestä ja ajankohtaisuudesta, joten oletin vastausprosentin olevan suurempi. Pohdin vastausten vähäisyyden syitä ja ainakin yksi syy on työntekijöiden kiire. Työntekijöiden vastauksissa tämä näkyi konkreettisesti siten, että osaan vastauksista oli kirjoitettu kommentti, ”en ehdi vastaamaan” tai pelkästään ”kiire”. Toisaalta vastausten vähäisyyteen voi myös vaikuttaa se, kuinka tärkeänä työntekijät loppujen lopuksi kokevat tällaisiin kyselyihin vastaamisen. Suuressa organisaatiossa erilaisia kyselyitä tulee täytettäväksi varsin usein ja uskon, että osa henkilökunnasta kokee vastaamisen turhaksi ajankäytöksi, ajatellen ettei heidän vastauksillaan kuitenkaan ole merkitystä tai vastauksilla ei saada aikaan konkreettisia muutoksia. Saadut vastaukset koin kuitenkin laajoina ja niistä heräsi vaikutelma, että suurin osa vastaajista on todella panostanut vastaamiseen ja tuottivat laajoja pohdintoja koskien esitettyjä kysymyksiä.

4.4 Aineiston analyysi

Tutkielmani aineistoa analysoin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä. Sisällönanalyysi on metodi, jonka avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. 1. Päätetään, mikä kyseissä aineistossa on kiinnostavaa ja tehdään asiasta vahva päätös. 2. Käydään aineisto läpi, erotellaan ja merkitään ne seikat, jotka ovat kiinnostuksen kohteena. Kaikki muu jätetään tästä tutkimuksesta pois. Kootaan merkityt asiat yhteen ja erotetaan ne muusta aineistosta. 3. Teemoitetaan, luokitellaan tai tyypitellään aineisto. 4. Tehdään yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-92.)

Luokittelua voidaan pitää alkeellisimpana muotona järjestää aineisto. Sitä pidetään kvantitatiivisena analyysinä sisällön teemoin. Yksinkertaisimmillaan aineistosta määritellään luokat ja lasketaan, mon-

tako kertaa eri luokat esiintyvät aineistossa. Kun aineisto on luokiteltu, se voidaan esittää taulukkomuodossa. Teemoittelu voi periaatteessa olla luokituksen kaltaista, mutta siinä korostuu, mitä jokaisesta teemasta on sanottu. Lukumäärät voivat olla tai eivät ole merkityksellisiä, mikä riippuu laadullisen tutkimuksen perinteestä. Kyse on laadullisen aineiston jakamisesta ja ryhmittelystä eri aihealueiden mukaan. Näin voidaan vertailla teemojen esiintymistä aineistossa. Ideana on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Sisällönanalyysia voidaan pitää sekä yksittäisenä menetelmänä että väljänä teoreettisena viitekehystenä, joka on mahdollista liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.)

Aineistolähtöinen analyysi pyrkii luomaan tutkimusaineistosta teoreettisen kokonaisuuden, jossa analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tehtävänasettelun ja tarkoituksen mukaisesti. Avainajatuksena on, että analyysiyksiköt eivät ole ennalta harkittuja tai sovittuja. Periaatteessa teorian tärkeys analyysin ohjaajana liittyy menetelmään siten, että tutkimuksessa julkilausutut metodologiset sitoumukset ohjaavat analyysiä. Oletuksena on, että analyysi on aineistolähtöistä, jolloin aiempia havaintoja, tietoja tai teorioita tutkittavasta ilmiöstä ei oteta huomioon. Analyysiin ja analyysin lopputulokseen vaikuttava teoria koskee ainoastaan analyysin toteuttamista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.)

Aineistolähtöisessä analyysissä sekä teoriaohjaavassa analyysissä se, miten tutkittava ilmiö määritellään käsitteenä eli aineisto hankitaan, on vapaa yhteydestä teoriaosassa jo tiedettyyn tietoon tutkitusta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 98.) Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineistolta kysytään tutkimusongelman tai tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä. Ensin tunnistetaan asiat, joista ollaan kiinnostuneita tässä tutkimuksessa, ja nämä pelkistetään yksittäisiksi ilmaisuiksi. Sen jälkeen pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään samankaltaisten ilmaisujen joukoiksi. Yhtäläiset ilmaisut yhdistetään samaan kategoriaan (luokkaan) ja annetaan luokalle nimi, joka kuvaa sen sisältöä. Kriittinen vaihe analyysissä on kategorioiden muodostaminen, sillä tutkija päättää, millä perusteella eri ilmaisut laitetaan samaan tai eri kategoriaan. Analyysi jatkuu yhdistelemällä samansisältöisiä alakategorioita ja kostonalla yläkategorioita. Yläkategorioille annetaan myös sisältöä kuvaavat nimet. Lopuksi kaikki yläkategoriat kootaan yhdeksi kategoriaksi. Alakategorioita, yläkategorioita ja yhdistäviä kategorioita käytetään tutkimusongelmiin vastaamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101.)

Sisällönanalyysin pyrkimyksenä on sanallisesti kuvata dokumenttien sisältöä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106.) Aineistolähtöinen laadullinen eli induktiivinen aineiston analyysi voidaan jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi. 1. Aineiston pelkistäminen (reduointi), 2. aineiston ryhmittely (klusterointi) ja 3. teoreettisten käsitteiden luominen (abstrahointi). Aineiston pelkistämässä analysoitava informaatio eli data voi olla esimerkiksi aukikirjoitettu haastatteluaineisto, muu dokumentti tai asiakirja, joka on pelkistetty siten, että aineistosta on karsittu tutkimukselle epäolennainen pois. Pelkistäminen

voidaan tehdä joko informaatiota tiivistämistä tai jakamalla osiin. Tutkimustehtävä ohjaa silloin aineiston pelkistämistä koodaamalla tutkimustehtävälle merkittävät ilmaukset tai litteroimalla. Ilmaukset, jotka on poimittu alkuperäisestä informaatiosta kirjataan aineistosta poimituille ilmauksille. Sisällönanalyysin menetelmällä voidaan analysoida dokumentteja objektiivisesti ja systemaattisesti. Menetelmä sopii täysin strukturoimattomankin aineiston analysoimiseen. Sisällönanalyysin pyrkimys on saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus yleisessä ja tiivistetyssä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–109, 117.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistellään ja saadaan näin vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn ja tulkintaan, jossa edetään kokemusperäisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä ilmiöstä, jota tutkitaan. Abstrahointi voidaan kuvata prosessina, jossa tutkijalle muodostuu yleiskäsitteiden avulla kuvaus tutkimuskohteesta. Teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan tällöin koko ajan alkuperäisaineistoon, kun uutta teoriaa muodostetaan. Abstrahoinnissa liitetään kokemusperäinen aineisto teoreettisiin käsitteisiin ja tuloksissa esitetään kokemusperäisestä aineistosta muodostettu käsitejärjestelmä, malli, tai aineistoa kuvaavat käsitteet tai teemat. Tuloksissa esitetään myös luokittelujen perusteella muodostetut kategoriat tai käsitteet ja niiden sisällöt. Johtopäätösten tekemisessä tutkijan pyrkimys on ymmärtää, mitä asiat tutkittaville merkitsevät. Tutkija pyrkii siis analyysin kaikissa vaiheissa ymmärtämään tutkittavia heidän näkökulmastaan katsottuna. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112–113.)

Analyyysiprosessin aloitin lukemalla vastaukset läpi ja merkitsin jokaiselle vastaukselle oman koodin. En eritellyt vastauksista sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien näkemyksiä vastaajien vähyyden vuoksi. Erottelulla olisin heikentänyt vastaajien nimettömyyden suojaa. Vastausten lukemisen jälkeen aloitin vastausten purkamisen tutkimuskysymysten kautta. Kirjasin ylös kaikki ensimmäiseen, toiseen ja kolmannen tutkimuskysymyksen liittyvät vastaukset. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla aloitin erottelemalla asiakasprosessin vaiheet ja sen jälkeen keskityin niiden sisältöihin. Yksittäisistä vastauksista keräsin ne kohdat, jotka oli mainittu useissa vastauksissa. Toisella tutkimuskysymyksellä halusin selvittää, kuinka asiakaslähtöisyys ja osallisuus huomioidaan asiakasprosessin aikana. Tähän kysymykseen liittyen olin pyytänyt vastaajia ensin määrittelemään kyseiset käsitteet. Näin ollen aloitin vastausten analysoinnin jaottelemalla erikseen käsitteenmäärittelyyn kuuluvat vastaukset niistä, jotka vastasivat suoraan tutkimuskysymykseen. Kolmannessa tutkimuskysymyksessä käsitteelin asiakasprosessin kehittämisehdotuksia. Tämä oli selvästi hankalin analysoitava kysymys. Pyörittelin kysymykseen liittyviä vastauksia pitkään, ennen kuin syntyi ajatus jaotella vastaukset siten, että yläkäsitteeksi muodostui sellainen organisaation sisäinen taho, joka parhaiten voisi vaikuttaa kehittämis-

ehdotusten toteuttamisesta. Pyrin tällä jäsentelyllä myös helpottamaan kehittämis ehdotusten konkreettista käyttöönottoa. Jäsentelyiden perusteella syntyivät tulosluvussa esittelemäni kuviot. Kuviot on luotu muodostamalla ensin sopivat yläkäsitteet ja sen jälkeen etsitty vastauksista niihin sopivat alaluokat. Kuvio 5 on muodostettu päinvastaisessa järjestyksessä aloittamalla jaottelu alhaalta ylöspäin päätyen lopulta yläluokkiin. Käytännössä analysointi tapahtui siten, että kirjasin kaikki tutkimuskysymykset post-it-lapuille, jotka asettelin kolmelle tyhjälle seinälle, jokaisen kysymyksen alle keräsin siihen liittyvät vastukset myöskin post-it-lapuilla ja näin muokkasin vastaukset lopullisiin muotoihinsa.

4.5 Eettiset kysymykset

Yleistäen voidaan sanoa, että ihmisoikeudet muodostavat ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan. Tutkittavien suojaan kuuluu se, että tutkijan on selvitettävä osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Lisäksi osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja tutkittavalla on oikeus kieltää jälkikäteen itseään koskevan aineiston käyttö tutkimusaineistona. Tutkimustietojen on oltava luottamuksellisia. Tutkimuksen yhteydessä saatuja tuloksia ei luovuteta ulkopuolisille, eikä tietoja käytetä muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 155–156.) Käyttämäni e-kyselylomake takasi jokaiselle osallistujalle nimettömyyden suojan. Perustietoina keräsin vain tutkittavan tehtävänimikkeen ja yksikön, jossa hän työskentelee. Näin ollen yksittäistä vastaajaa ei kykene tunnistamaan. Aineistoa säilytin lukitussa kaapissa ja internetissä salasanan takana.

5 TULOKSET

Tuloksissa analysoin saamaani 15:ta vastausta. Aluksi avaan vastauksia sanallisesti ja pyrin jokaisen teeman lopussa selkiyttämään vastausta vielä kuvion avulla. Numerot vastauksen perässä merkitsevät vastauksen esiintyvyyttä aineistossa. Sama vastaaja on voinut tuoda esille useamman maininnan yksittäisen kysymyksen yhteydessä.

5.1 Asiakasprosessin alku

Vastaajat olivat hyvin yksimielisiä siitä, kuinka asiakasprosessi Sarviksen sosiaaliasemalla alkaa. 14:ssa vastauksessa asiakasprosessin alkaminen lähti asiakkaasta itsestään. Toiseksi eniten mainittiin viranomaistahojen kautta tulevat asiakkaat (13 kpl). Tällaisia viranomaisia ovat esimerkiksi Kela, sairaalat, työvoimatoimisto ja kolmannen sektorin toimijat. Kolmanneksi eniten mainintoja sai omaisen, läheisen tai tuttavän yhteydenotto, jonka pohjalta asiakkuus alkaa (9 kpl). Lisäksi vastaajat mainitsivat tilanteen, jossa asiakkaan toimittama toimeentulotukihakemus on aiheuttanut huolta ja työntekijä on näin ollen varannut asiakkaalle ajan.

Sosiaalihuoltolaki siis osaltaan vaikuttaa siihen, miten sosiaalipalveluihin ohjaututaan. Viranomaistahojen yhteistyö on tärkeää, jotta asiakkaalle saadaan oikeanlaista apua oikeaan aikaan. Itselleni tärkeää oli myös huomata se, että asiakkaan omaiset, läheiset ja tuttavat ovat aktiivisesti hakemassa apua, silloin kun asiakas ei sitä itse jostain syystä pysty tai halua tehdä.

”Asiakasprosessi alkaa monia eri reittejä, mutta lähtökohtana voi nähdä asiakkaan mahdollisen tuen tarpeen tulon sosiaalityön palvelun tietoon. Osa reiteistä on enemmän asiakaslähtöisiä (hakeutuminen neuvontaan, oman sosiaalityöntekijän pyytäminen itsenäisesti tai muun palvelun kautta, tai asiakkaan yhteydenotto palveluihin, silloin kun asiakkuus on ollut aiemmin, mutta syystä tai toisesta päätetty). Työntekijä tai viranomaislähtöisempiä reittejä taas ovat erilaiset huoli-/toimenpiteen tarve ilmoitukset mm. Kelasta ja esim. vuokranantajalta. Asiakasprosessi alkaa yhteisellä tuen tarpeen määrittelyllä ja asiakaslähtöisellä elämäntilanteen läpikäynnillä (palvelutarpeenarviolla). Kriisitilanteissa kokonaisvaltaisen työskentelyn käynnistyminen saattaa kuitenkin viivästyä, koska kiireelliset asiat ovat päällimmäisenä hoidettavissa.” (V2.)

Vastauksien perusteella asiakasprosessin voi todeta käynnistyvän asiakkaan oman tiedostamisen, tai eri toimijoiden ilmoitusvelvollisuuden myötä. Myös lähipiirissa herännyt huoli voi käynnistää prosessin.

5.2 Asiakasprosessin työskentelyvaihe

Asiakasprosessin työskentelyvaiheen keskeisimpinä lähtökohtina vastaajat näkivät palvelutarpeenarvioinnin laatimisen (8), asiakassuunnitelman tekemisen (11) ja suunnitelman seurannan (11). Palvelutarpeenarviossa keskityttiin määrittelemään asiakkaan taustatietoja, keskeisiä ongelmia ja tuen tarpeen laajuutta. Palvelutarpeen arvioita tehdään paljon sosiaalipalvelujen neuvonnassa, josta asiakkaat ohjautuvat omatyöntekijäpalveluun. Jos palvelutarpeen arvioita ei ole asiakkaalle aikaisemmin tehty, sen voi tehdä myös omatyöntekijä. Asiakasprosessin työskentelyvaiheen keskeisiä toimintoja olen esitellyt kuviossa 1.

Asiakassuunnitelmassa vastaajat kertovat kartoittavansa niitä ongelmia, joiden vuoksi asiakas on saapunut palveluiden piiriin. Lisäksi suunnitelmasta käyvät ilmi työskentelyn tavoitteet ja keinot, joilla tavoitteet saavutetaan.

Asiakasprosessin työskentelyvaiheessa vastaajat näkivät monta erilaista menetelmää työskentelyn tueksi. Asiakasta neuvotaan ja ohjataan erilaisten työllisyyttä edistävien palveluiden piiriin sekä opastetaan erilaisten tukien hakemisessa. Asiakkaalle voidaan laatia aktivointisuunnitelma, jolloin hänelle haetaan lupaa aloittaa suunnitelmassa määritelty kuntouttava työtoiminta. Lisäksi asiakas voidaan ohjata asumispalveluihin tai päihdehuollon palveluihin. Näihin palveluihin hakeutumiseksi tulee työntekijän laatia palvelupyyntö tuen tarpeesta. Palvelun myöntämisestä päättää Tampereella asiakasohjausyksikkö Loisto. Palveluiden myöntämisessä ja resursseissa nähtiin myös haasteita. *”Toisinaan tuloksena on vain toteamus, että asiakas ei ole nykytilanteessa autettavissa sosiaalityön keinoin.”* (V3) Toinen työntekijä kokee asian seuraavasti: *”Välillä on toki tilanteita, joissa asiakkaan tilanteeseen ei pystytäkään aikuissosiaalityön keinoin vastaamaan, mutta muitakaan palveluita ei oikein ole. Nämä ovat oman jaksamisen kannalta kuormittavia, koska silloin jää aina miettimään, miten tämän asiakkaan elämä lähtee eteenpäin.”* (V1)

Vastauksissa mainittiin myös asiakkaan motivoinnista ja yhdessä toimimisesta. Asiakastyöskentelyn keskiössä on asiakkaan mukaan ottaminen, vastuun jakaminen ja asiakkaan omien voimavarojen tukeminen. Työskentelyn edetessä asiakkaan kanssa laadittua suunnitelmaa seurataan ja tarpeen vaatiessa muokataan uudelleen, siten että asiakkaan omaa vastuuta lisätään ja näin ollen asiakkaan oma-toimisuus lisääntyy. Suunniteltuja asiakastapaamisia harvennetaan pikku hiljaa, unohtamatta kuitenkaan mahdollisuutta työskentelyn tiivistämiseen tarpeen vaatiessa.

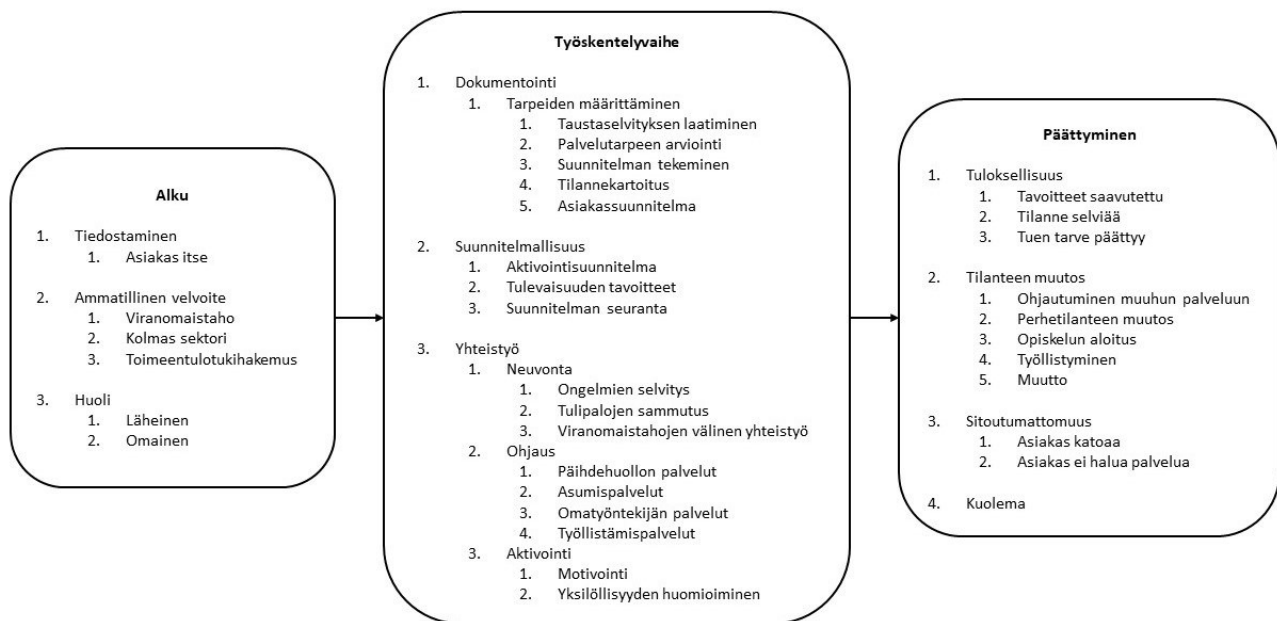
5.3 Asiakasprosessin päättyminen

Asiakkuuden päättämiseen liittyy monia tekijöitä. Suurimpina tekijöinä vastaajat näkivät tuen tarpeen poistumisen (14 kpl), paikkakunnalta muuton (11 kpl), muihin palveluihin ohjautumisen (11 kpl) sekä asiakkaan sitoutumattomuuden työskentelyyn (9 kpl). Asiakkaan tuen tarve voi poistua monella eri tavalla. Vastaajat mainitsivat näistä esimerkiksi työllistymisen, opiskelun aloituksen ja perinnön saamisen. Toisaalta tuen tarve voi poistua myös siten, että asiakkaan kanssa työskentely on onnistunut ja asiakkaan elämänhallinta parantunut. Asiakkaalla on jatkossa riittävästi työkaluja itsenäiseen toimimiseen, eikä sosiaalityölle ole enää tarvetta.

Muihin palveluihin ohjautumisella vastaajat tarkoittivat esimerkiksi sitä, että asiakas ikääntyy ja siirtyy yli 30-vuotiaiden sosiaalityöhön tai iän myötä gerontologisen sosiaalityön piiriin. Muina palveluina tarkoitettiin myös perhetilanteen muutoksesta johtuvaa siirtymistä lapsiperheiden aikuissosiaalityön tai lastensuojelun asiakkuuteen sekä terveydenhuollon palveluita ja pitkästä vankeustuomiosta aiheutunutta palvelun lopettamista, jolloin asiakas siirtyy vankilasosiaalityön alaisuuteen.

Edellä mainittu asiakkaan sitoutumattomuus nähtiin myös suurena syynä palvelun päättämiseen. Asiakas saattaa todeta, että ei nyt ole kykenevä sitoutumaan työskentelyyn. Vastaajien keskuudessa nousi esiin ilmiö, jossa asiakas vain katoaa, ei vastaa yhteydenottoihin, eikä ota itse yhteyttä. Kuusi vastaajaa nostivat esiin myös asiakkaan kieltäytymisen avusta. Asiakas ei tällöin kokenut hyötyvänsä palvelusta vaan halusi päättää asioinnin. Palvelun päättymisen voi johtua myös asiakkaan kuolemasta, jonka mainitsi seitsemän vastaajaa.

”Päättymistapoja on monenlaisia. – paikkakunnalta pois muutto – työllistyminen – muu talousongelmien poistuminen (esim. perintö, eläke, velkajärjestely...) – asunnottomuuden päättyminen – kuolema- motivaatio asiakkuuteen on heikko / puuttuu kokonaan – elämäntilanteiden kohentuminen- aikuistuminen – pitkäaikainen vankeustuomio – perheväkivältaongelmien ratkeaminen – terveydentilan kohentuminen- sosiaalisen ympäristön muutos (esim. kiusaajat jäi entiseen kouluun...) – päihteiden käytön lopettaminen – asiakkuuden päättyminen ja jatkuminen edunvalvonnassa – asiointikyky puuttuu / suuret rajoitteet asiointikyvyssä – muu syy, jonka vuoksi sosiaalityön palvelun tarvetta ei enää ole.” (V3)



Kuvio 1. Asiakasprosessin vaiheet

Vastauksien perusteella asiakasprosessin voi jakaa kolmeen vaiheeseen (kuvio 1). Alkuun, työskentelyvaiheeseen ja päättymiseen. Asiakasprosessin voi todeta käynnistyvän asiakkaan oman tiedostamisen, tai eri toimijoiden ilmoitusvelvollisuuden myötä. Myös lähipiirissa herännyt huoli voi käynnistää prosessin. Työskentelyvaihetta määrittävät erilaiset kartoitukset ja suunnitelmat, jotka laaditaan kirjallisena myöhempää tarkastelua varten. Näin ollen dokumentointi ja suunnitelmallinen työskentely kuvaavat työskentelyvaiheen keskeisiä elementtejä. Päättymisvaihetta leimaa toive siitä, että työskentely päättyy, kun tavoitteet on saavutettu. Näin ei kuitenkaan aina ole, vaan erilaiset tilanteen muutokset asiakkaan elämässä kuin myös asiakkaan sitoutumattomuus voivat olla syitä asiakassuhteen päätökseen.

”Asiakasprosessin vaiheina ovat mielestäni 1) palvelutarpeenarviointi, joka päättyy joko asiakkuuden jatkamiseen tai arvioinnin päättymiseen ilman asiakkuuden jatkamista, 2) palvelujen tarvetta vastaavan palvelun toteuttaminen ja asiakassuunnitelman tekeminen, 3) asiakassuunnitelman toteuttaminen, toteutumisen seuranta ja arviointi, suunnitelman päivittäminen ja tuen tarpeiden muutoksiin vastaaminen ja 4) tuen tarpeiden päättyessä asiakkuus päättyy. Asiakkuus voi päättyä missä prosessin vaiheessa tahansa, jos asiakas ei saavu varatuille ajoille, häneen ei saada mitään yhteyttä tms.”
(V4)

5.4 Asiakasprosessin vahvuudet ja mahdollisuudet

Asiakasprosessien vahvuuksia ja mahdollisuuksia vastaajat näkivät monella tasolla. Suurimpina vahvuuksina nähtiin mahdollisuus luoda asiakkaaseen luottamuksellinen suhde (7) sekä yhteistyön merkitys paitsi asiakkaan ja työntekijän välillä, myös suhteessa muihin toimijoihin (6). Tärkeinä tekijöinä asiakasprosessissa nähtiin myös asiakkaan tukeminen ja auttaminen, rehellisyys, avoimuus, palautteen antaminen ja saaminen sekä asiakkaan kuunteleminen. Asiakasprosessissa hyvinä työkaluina koettiin erilaiset testit (päihdetesti, masennustesti) ja avoimet kysymykset, jotka kannustavat asiakasta kertomaan tilanteestaan ja toiveistaan. Myös työparityö keräsi kiitosta ja se koettiin voimavarana paitsi asiakkaalle, myös työntekijälle itselleen. Asiakasprosessissa oleellisina nähtiin myös suunnitelmallisuus, selkeät toimintatavat, säännöllisyys, joustavuus, kannustaminen ja herkkyys kohdata asiakas omana itsenään. Myös työntekijöiden palvelukentän tunteminen ja uskallus koettiin tärkeinä tekijöinä. Neljä vastaajaa toi esiin myös asiakkaan jatko-ohjauksen merkityksen. Koettiin tärkeänä kertoa asiakkaalle palveluihin uudelleen ohjautumisen mahdollisuuksista ja keinoista tarpeen niin vaatiessa. Kuviossa kaksi olen jaotellut asiakasprosessin vahvuudet ja mahdollisuudet kuuden tason alle. Eettiset periaatteet, lähestyttävyyys, työntekijän ammattitaito, kiireettömyys, valtauttaminen ja homogeenisuus kuvaavat siis asiakasprosessin vahvuuksia ja mahdollisuuksia yläkäsitteinä vastaajien yksittäisten käsitteiden tuodessa esiin kunkin yläkäsitteen erityisominaisuuksia.

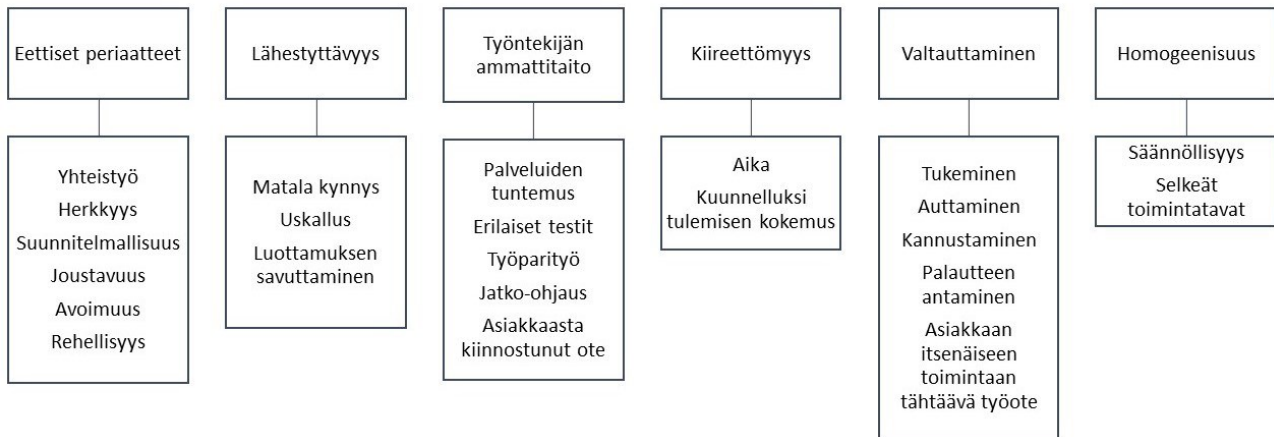
”... Tuen tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen toteuttamisen sekä asiakassuunnitelman toteuttamisen vaiheessa hyvänä pidän asiakkaan itsenäiseen toimintaan tähtäävää työtettä. Ei tehdä asiakkaan puolesta, vaan asiakas toimii ja tekee itse, ja häntä ohjataan asioimaan kuhunkin asiaan liittyen oikeassa paikassa... Myös palvelun tilapäisyydestä ja väliaikaisuudesta muistuttaminen on tärkeää: tavoitteena on se, että asiakas kykenee jatkossa suoriutumaan itsenäisesti elämän muutosvaiheissa. Lisäksi työparityö toimessa olevan sosiaaliohjaajan kanssa tiiviin ohjauksen tarpeissa on hyvä asia... Lisäksi koen hyväksi käytännöksi sen, että kysyn asiakkaalta palautetta sekä omasta toiminnastani että sosiaalipalveluista – miten on mennyt, pitäisikö jotain tehdä toisin.” (V4)

Sanna Blomgren (2016) analysoi tutkimuksessaan kuntaliiton tekemää kyselyä asiakkaille. Hänen saamissaan vastauksissa nousi esille osittain samoja teemoja liittyen asiakasprosessin vastauksiin kuin omassa tutkielmassani. Asiakkaiden haastattelut toteutettiin kuudessa kunnassa ryhmähaastatteluin. 3 – 6 asiakasta osallistui kuhunkin haastatteluun. Yhteensä haastatteluissa oli 19 miestä ja 10 naista, eli 29 haastateltavaa. Asiakasryhmät koostuivat pääasiallisesti valmiista asiakasraadeista tai kehittäjäasiakasryhmistä, joita kutsuttiin keskustelemaan keskeisistä teemoista liittyen Kela-siirtoon eli odotuksista ja havaituista epäkohdista, jotka liittyivät Kela-siirtoon sekä kokemuksista palvelujen

käyttäjinä. Joissakin ryhmähaastatteluissa oli mukana myös henkilöitä, jotka eivät olleet toimineet asiakasraadeissa. Haastatteluja johti vuorotellen joku tutkimusryhmän jäsen, mutta haastatteluille oli ennakolta määritelty teemat, jotka tuli käydä läpi. Haastatteluissa käytiin hyvin laajasti läpi palvelujen käyttöä ja niissä liikkumista. Erityisesti keskityttiin Kelan, sosiaalitoimiston, ja TE-toimen palvelujen käyttämiseen, mutta myös kolmannen sektorin ja terveydenhuollon palveluja käsiteltiin keskusteluissa. (Blomgren 2016, 43.)

Tutkimuksen mukaan sosiaaliohjauksessa ja -työssä saadut hyvät kokemukset koskivat ennen kaikkea henkilökohtaisen tuen antamista ja pitkäaikaisen asiakassuhteen tuomaa varmuutta siitä, mistä keskustelu- ja muuta apua on tarvittaessa saatavilla. Avun saamisen ja hakemisen varmuus ja helpous olivat keskeisiä ominaispiirteitä hyvässä palvelukokemuksessa. Sosiaalialan ammattilaiset antoivat apua, joka oli sekä terapeutista keskusteluapua että jokapäiväisissä hankinnoissa avustamista, ja asiakkaan pitkäkestoista tukemista hankalissa elämäntilanteissa. Pitkäkestoinen suhde samaan sosiaaliohjaajaan tai -työntekijään saattaa olla ongelmien keskellä elävälle ihmiselle yksi tärkeä elämää eteenpäin vievä ja kannatteleva tekijä. Parhaimmillaan suhde toimii vastavuoroisesti ja työntekijä edellyttää myös avun tarvitsijalta vastuun ottamista omien asioidensa edistämisessä. Useat sosiaalitoimen asiakkaat ja toimeentulotuen hakijat elävät yksin tai ovat yksinhuoltajia. Tällöin sosiaaliohjaajan tai -työntekijän tapaaminen voi olla myös yksinäisyyden lievittämisen kannalta ja sosiaalisesti merkittävä tapahtuma. Kun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset kemit sopivat yhteen, voi tapaamisella saada tyydytettyä samoja sosiaalisen kanssakäymisen tarpeita, joita kuulumisten vaihto ja aikuisten ystävien tapaaminen tyydyttävät. Sosiaalityöntekijän tapaamisesta käyttivät jotkut myös termiä ”terapeuttinen”. Kun asiakkaat ovat tottuneet asioimaan monimutkaisessa ja byrokraattisessa järjestelmässä, osaavat he arvostaa toimeen tarttuvaa ja helposti lähestyttävää työntekijää, joka ei ole suljettujen ovien takana tai aseta liian korkeita rajoja sille, mitä hänen tehtäviinsä kuuluu ja mitä ei. Asioinnin sujuvuuteen vaikuttaa paljon se, onko asiakkaalla tietty tuttu työntekijä, johon voi tarvittaessa ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä. Suurin osa toi esiin, että on tärkeää, että tuntee jonkun henkilön, jota pääsee helposti tapaamaan tai jolle voi soittaa silloin, kun apua tarvitaan. Ihmiset saavat parempaa toimintakykyä ja lisää voimia palveluissa, joissa heihin luotetaan ja uskotaan ja heitä kuunnellaan sekä palveluissa, joissa lähtökohtana on asiakassuhteen jatkuvuus. Palvelu saattaa olla vaikuttavaa perustuessaan näille tekijöille. Silloin on mahdollista, että palvelun käytön seurauksena henkilön elämäntilanne paranee ja palvelussa olon jälkeen hän kokee saaneensa enemmän voimia toimia ja uusia toimintamahdollisuuksia, joita rajoittavia esteitä on poistettu. (Blomgren 2016, 51–52.)

Kuviossa kaksi olen työntekijöiden vastausten pohjalta jakanut asiakasprosessin mahdollisuudet ja vahvuudet kuuteen osaan. Eettiset periaatteet, lähestyttävyyden, kiireettömyys, valtauttaminen, työntekijän ammattitaito ja homogeenisuus sisältävät pitkälti samoja teemoja, kuin Blombergin (2016) tutkimuksessaan nostaa esiin. Kaikkien kuuden osa-alueen huomioiminen asiakastyössä olisi tärkeää positiivisen asiakaskokemuksen luomiseksi ja hyvän asiakassuhteen muodostamiseksi.



Kuvio 2. Asiakasprosessin mahdollisuudet ja vahvuudet

5.5 Asiakasprosessin heikkoudet

Suurimpana heikkoutena asiakasprosessissa nähtiin huono yhteydenpito eri toimijoiden välillä (9). Huonon yhteydenpidon nähtiin johtavan asiakkaiden pompotteluun ja päällekkäisen työn tekemiseen. Toisena suurena heikkoutena nähtiin suuret asiakasmäärät, jotka osaltaan heikentävät työn laatua (5). ”Aikaa on lähinnä kriisien hoitamiselle ja tulipalojen sammuttamiselle. Suurta asiakasmäärää on vaikeaa hallita ja tasapuolisuus asiakkaiden välillä kärsii.” (V7). Heikkoutena nähtiin myös asiakkaiden sitoutuminen. Kun asiakas ei noudata sovittua suunnitelmaa, lisää se työntekijän vastuuta ja näin ollen heikentää asiakkaan omia voimavaroja työskentelyssä kohti parempaa elämänhallintaa.

Aika on keskeinen resurssi, kun pyritään asiakaslähtöiseen työhön. Aikaa täytyy voida varata joustavasti ja yksilöllisesti, jotta sitä olisi käytettävissä asiakkaan kanssa olemiseen. Jos työntekijällä on koko ajan enemmän töitä kuin mitä hän ehtii tehdä, yhteydet jäävät ottamatta sellaisiin asiakkaisiin, joista ei ole kuulunut mitään tai jotka eivät vaadi mitään. Kaikkiin tilanteisiin ei myöskään löydy ratkaisua. Niin sanottujen haastavien asiakkaiden kohdalla tarvitaan erityisesti yksilöllistä paneutumista ja ennakkoluulotonta vaihtoehtojen kokeilua. Sitoutumattoman asiakkaan kanssa työskentelyssä vaaditaan työntekijältä erityistä herkkyyttä ja taitoa kuunnella, jotta hän todella hakee ratkaisuja

asiakkaasta itsestään eikä tarjoa hänelle omia ehdotuksiaan. Ihmistä kunnioittamalla ja arvostamalla voidaan päästä todellisiin tuloksiin. (Notko 2007, 252.)

Heikkoutena koettiin lisäksi palveluiden ruuhkaantuminen sekä niiden puuttuminen. Eri organisaatioiden roolit koettiin epäselvinä ja prosessit monitahoisina. Käytäntöjen jatkuva muuttuminen sekä työnjaon epäselvyydet uhkaavat sujuvaa ja asiakaslähtöistä työskentelyä. Lisäksi sosiaalityöntekijälle peräänkuulutettiin lisää valtaa esimerkiksi päihde- ja asumispalveluiden päätöksiin.

Blomgrenin (2016) tutkimuksen mukaan negatiiviset kokemukset palveluissa johtuivat pitkälti vuorovaikutukseen liittyvistä asioista, asioita ei kerrottu selkeästi tai asia saatettiin jättää kokonaan kertomatta. Asiakkaan kohtelu saattoi olla epäammattimaista ja palveluohjaus ei toiminut tarkoituksenmukaisesti. Toimintakäytäntöjä muuttamalla voitaisiin monet negatiiviset tekijät poistaa. Niiden muuttaminen on kuitenkin aina aikaa vievää ja se vaatii muutosta sekä asenteissa että toimintatavoissa. Tutkimuksesta käy ilmi myös, se että monesti asiakkaat joutuvat jopa taistelemaan saadakseen tarvitsemaansa apua tai palvelua. (Blomgren 2016, 53,60.)

Shereen Hussein (2018) tuo tutkimuksessaan esiin työntekijöiden ammattitaidon merkityksen. Ilman selkeää käsitystä työn kuvasta ja päämääristä, työntekijän motivaatio laskee ja voi aiheuttaa työuupumusta ja stressiä. Hän peräänkuuluttaa koulutuksen ja tiedotuksen merkitystä, joka osaltaan helpottaa työntekijöiden työkuormaa ja siten vaikuttaa merkittävästi työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. (Hussein 2018.)

” Asiakkaan todelliseen tilanteeseen ei päästä kiinni; avoimuus puuttuu: -> tällöin asiakkaalla ja työntekijällä on helposti eri näkemykset ja pyrkimykset tavoitteiden suhteen -> tämä voi johtua siitä, että työntekijä ei osaa ottaa huomioon asiakkaan todellista tilannetta ja määrittelee tavoitetta liikaa -> asiakas saattaa ”esittää”, että tavoite on yhteinen, mutta ei tosiasiassa sitoudu työskentelyyn – yhteistyöverkosto on hajanainen ja työskentelee ristiriitaisten tavoitteiden suuntaisesti, tieto ei kulje -> työskentely on sekavaa, ei johda mihinkään, asiakasta pallotellaan -> viimeksi mainittu tilanne on hyvinkin tavallinen Tampereen kokoisessa kaupungissa, missä paljon toimija tahoja. – asiasta vastaava omatyöntekijä ei voi tehdä päätöstä kaikista asiakkaalle tarpeellisista palveluista edes sosiaalityön sisällä, esim. päihdepalvelut.” (V12)

Kuviossa 3 asiakasprosessin uhat ja heikkoudet näyttäytyvät kiireenä, palvelujärjestelmän heikkoutena ja rakenteiden epäselvyytenä, mutta toisaalta myös asiakkaasta nousevina haasteina.



Kuvio 3. Asiakasprosessin uhat ja heikkoudet

5.6 Asiakaslähtöisyys työntekijöiden vastauksissa

Asiakaslähtöisyys koettiin ennen kaikkea asiakkaan näkökulman huomioimisena (4), asiakkaan kuulemisena (4) sekä asiakkaan kanssa yhdessä sopimisena (4). Asiakaslähtöisyydettä määriteltiin myös yksilöllisyyden ja tiedon jakamisen kautta. Asiakkaalle tulee antaa riittävästi tietoa palveluista ja niiden saatavuudesta. Palvelujen toivottiin olevan joustavia ja niiden piiriin tulisi päästä kohtuullisessa ajassa matalalla kynnyksellä. Asiakaslähtöisyyden käsitettä kuvattiin myös termeillä läsnäolo, palautteen antamisen mahdollisuus, sensitiivisyys ja läsnäolo.

”Tämä näkyisi niin, että työntekijät ovat läsnä asiakkaita varten, aikataulut ja aukioloajat sopivat asiakkaille, asioista sovitaan yhdessä aina kun se on mahdollista, työtä tehdään asiakkaan tarpeista käsin yhteisymmärryksessä, asiakas tietää milloin ja miten saa apua ja että kynnys avun hakemiseen on tehty niin matalaksi, että kuka tahansa uskaltaa hakea sitä.” (V5)

Asiakaslähtöisyys on vuorovaikutuksen rakentamista yhdessä. Kummallakin osapuolella on paljon annettavaa yhteiselle tavoitteelle, mutta joskus osapuolten näkökulmat vaativat yhteen sovittamista. Jokainen asiakas on erilainen ja vuorovaikutus on rakennettava jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen

hyödyntäen niitä aineksia, joita on tarjolla. Asiakslähtöisyyteen kuuluu ajatus molempien osapuolten subjektiivisuudesta. Tuen tarpeesta lähtevät tavoitteet määritellään ja niiden toteutumista arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Vuorovaikutusta rakennetaan aina yhdessä, kuten taloakin. Talon rakennuksessa on kuitenkin mukana aina mestari, jonka tehtävänä on katsoa, että talon rakentaminen etenee. Samalla tavalla ammatillisessa vuorovaikutuksessa tarvitaan ”mestari”, joka omalla asiantuntemuksellaan osaa ohjata vuorovaikutuksen kulkua. Hän tietää millaiset tekijät vuorovaikutustilanteessa vievät eteenpäin ja kasvattavat sitä haluttuun suuntaan. (Ekström & Leppämäki & Vilén 2002, 31)

” ... Asiakslähtöisyys ei ole sitä, että tehdään niin kuin asiakas haluaa, sillä toisinaan asiakkaiden haluamat asiat eivät ole sama asia, kuin mitä he tosiasiassa tarvitsevat.” (V4)

5.7 Osallisuus työntekijöiden määrittämänä

”Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus tuntea, että hän on osana ja mukana suunnittelemassa omaa asiakasprosessiaan ja että hänen mielipidettään kuullaan prosessin aikana...” (V13)

Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa koettiin tärkeimpänä määritelmänä osallisuuden termiä kuvailtaessa (7). Asiakkaan mukaan ottaminen omissa asioissaan nähtiin myös oleellisena osana osallisuuden toteutumisessa (6). Asiakkaalle haluttiin luoda kokemus hyväksytyksi tulemisesta siten, että hänen tarpeensa ja toiveensa otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja subjekti sosiaalityön asiakastyötä tehdessä. Osallisuutta määriteltiin myös kunnioituksena asiakasta kohtaan ja voimaantumisen lisääntymisen kautta. Osa vastaajista korosti asiakkaan vallan, vapauden ja vastuun suhdetta.

” – asiakkaan mahdollisuus osallistua paitsi oman palveluprosessinsa suunnitteluun myös tulla kuuluksi tarjottavia palveluita yleisesti suunniteltaessa ajatuksella, että asiakkaalla palveluiden käyttäjänä on arvokasta näkemystä ja kokemustietoa.” (V12)

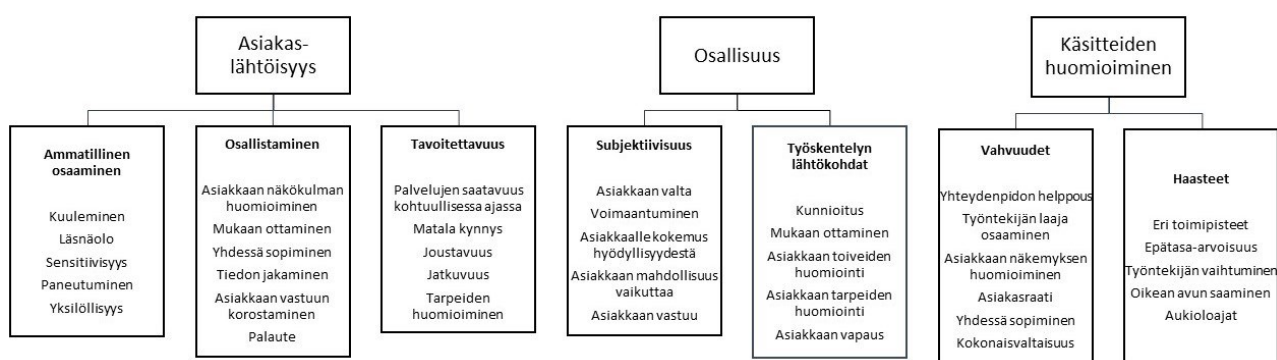
” ... Osallisuus on kokemus siitä, että on osa jotakin. Osallisuuden kokemus on aina yksilöllistä ja siihen vaikuttaa todella moni asia. Osallisuutta ei koeta yksin, vaan osallisuuteen liittyy aina useampi ihminen.” (V5)

5.8 Osallisuuden ja asiakslähtöisyyden huomioiminen asiakasprosessissa

”... Yritystä on mutta tämä on jo käytännössä vaikeampi toteuttaa.” (V11)

Vastaajat kokivat, että osallisuus ja asiakaslähtöisyys näkyvät asiakasprosessissa ennen kaikkea siten, että asiakkaan oma näkemys huomioidaan (8). Tässä auttoivat työntekijöiden laaja osaaminen ja yhdessä asiakkaan kanssa asioista sopiminen. Positiivisina asioina koettiin myös yhteydenpidon helpous, oikean avun saaminen, aukioloaikojen sopivuus ja asiakasraadin olemassaolo. Negatiivisina tekijöinä, jolloin osallisuus ja asiakaslähtöisyys jäivät huomiotta, näkyi vastauksissa, joissa koettiin eri toimipisteissä asioiminen asiakkaan pompotteluksi. Lisäksi kritisoitiin työntekijän vaihtuvuutta, jolloin asiakas joutuu kertomaan samat asiat useampaan kertaan. Asiakaslähtöisen toimintamallin mukaan asiakas ymmärretään palvelujärjestelmässä asioivana luonnollisena henkilönä. Asiakastyössä on tarkoitus edistää asiakkaan hyvää vointia, auttaa apua tarvitsevia, tukea heitä sekä luoda hyvinvointia, toimintakykyisyyttä ja persoonallista kasvua edistäviä olosuhteita. Asiakaslähtöinen toiminta on syvästi eettistä. Sen lähtökohtana on ihmisarvo ja sen perusteella ihmisen kunnioittaminen, yhdenvertaisuus, rehellisyys ja palvelujen jatkuvuuden periaate. Asiakastyössä hyödynnetään tieteellistä tietoa, persoonallista ja esteettistä tietoa sekä eettistä, intuitiivista ja hiljaista tietoa siten, että jokainen kohtaaminen on aina ainutkertainen, ennakoimaton ja perustana olevia arvoja käytännön tilanteissa konkretisoiva. (Immonen ym. 2002, 84.)

”Riippuu varmasti paljon asiakkaan tilanteesta ja työntekijästä. Kaikki asiakkaat eivät osaa sanoittaa omaa kokemustaan tai tiedä mitä tarkalleen tarvitsevat ja haluavat, ja tällöin sosiaalihuollon työntekijä toimii asiakkaan asianajajana ja selvittää asiakkaalle näitä epäselvyyksiä. Asiakasta myös autetaan löytämään hänelle sopivin vaihtoehto useista eri palveluista ja tuen muodoista.” (V9)



Kuvio 4. Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden huomioiminen

Asiakaslähtöisyys voidaan työntekijöiden määritelmien perusteella jakaa kolmeen kategoriaan; ammatillinen osaaminen, osallistaminen ja tavoitettavuus. Osallisuus puolestaan jakautui kahteen ala-

ryhmään; subjektiivisuuteen ja työskentelyn lähtökohtiin. Sisällönanalyysin luokittelun ja teemoittelun avulla työskentelyn lähtökohtina periaatteina voidaan nähdä asiakkaan kunnioitus, mukaan ottaminen, toiveiden ja tarpeiden huomiointi sekä asiakkaan vapaus. Käsitteiden määrittelyn kautta työntekijät pohtivat myös osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden huomioimista asiakasprosessin eri vaiheissa. Vastaukset kategorisoin haasteisiin ja vahvuuksiin. Haasteina nähtiin eri toimipisteiden aiheuttamat ongelmat esimerkiksi tiedonkulussa, lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus ja oikean avun saaminen heikensivät asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden toteutumista. Vahvuuksina koettiin muun muassa työntekijöiden laaja osaaminen ja yhdessä sopimisen merkitys, jotka lisäävät kokonaisvaltaisen palvelun mahdollisuuksia. Kuviossa 4 pyrin selkeyttämään asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden käsitteiden määrittelyä ja tuomaan esiin käsitteiden huomioimisen asiakasprosessissa työntekijöiden kokemana.

5.9 Asiakasprosessin kehittämistoiveet

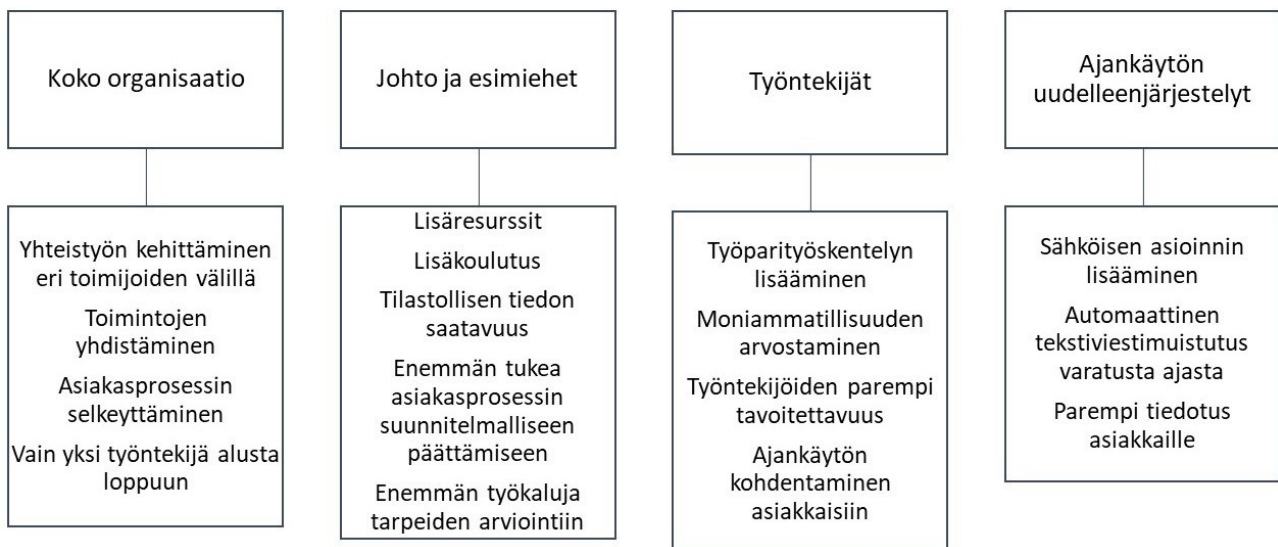
Lisäresurssien tarve kävi ilmi neljästä vastauksesta. Työntekijät peräänkuuluttivat myös yhteistyön lisäämisen tärkeyttä eri toimijoiden välillä samoin kuin työparityön mahdollistamista yhä useamman asiakkaan kohdalla. Toisaalta vastauksista ilmeni tarve koulutukselle, työkaluille tarpeen arviointiin ja tilastollisen tiedon saatavuuteen, toisaalta toivottiin ajankäytön kohdennusta enemmän asiakkaisiin kuin kokouksiin. Vastaajat toivat ilmi toiveita palvelujen yhdistämisestä ja asiakkaan mahdollisuudesta asioida vain yhden työntekijän kanssa koko prosessin ajan.

”... Koulutuksien avulla työntekijöiden asiantuntemusta monimutkaisesta palveluverkostosta voitaisiin kehittää ja selkiyttää. Uudistuksista olisi hyvä olla jokaisesta oma koulutus... Toisaalta ajankäyttöä työssä voitaisiin kohdistaa entistä enemmän käytännön asiakastyöhön, koska palaverit ja työryhmät vievät aikaa asiakastyöltä. Asiakkaat saisivat parempaa palvelua ja pääsisivät helpommin / nopeammin ajoille, kun työntekijäkohtaiset asiakasmäärät pysyisivät kohtuullisella ja hyvin hallittavalla tasolla, eivätkä kasvaisi liian isoiksi.” (V8)

Vastauksissa toivottiin myös selkeyttä asiakasprosessiin ja parempaa tiedonantoa myös asiakkaille. Sähköisen asioinnin helppoutta haluttiin lisätä, samoin kuin peräänkuulutettiin työntekijöiden parempaa tavoitettavuutta. Yksi vastaajista ehdotti automaattisen tekstiviestimuistutuksen käyttöönottoa asiakkaille, perustellen sen runsailla peruuttamatta jääneillä turhilla vastaanottoajoilla, jolloin asiakas ei saapunut paikalle. Toinen vastaaja toivoi enemmän tukea asiakasprosessin suunnitelmalliseen päättämiseen ja kolmas kaipasi enemmän asiakastilanteiden yhteistä läpikäyntiä.

”Siitä olisi hyvä lähteä, että vaikka jokaiselle palvelulle on oma tiimi, niin nostettaisiin vielä esiin MONIAMMATILLISUUS ja se, ettei ole heikkous tehdä muiden kanssa yhdessä töitä. Vaikka jokaiselle palvelulle on asetettu omat asiakaskuntansa ja palvelun tavoitteet, on pystyttävä voida astua omalta tontilta hieman ulos.” (V15)

Blombergin (2016) haastateltavat toivat esiin monia asioita, jotka huomioimalla palveluja voitaisiin kehittää vaikuttavammiksi. Positiivisten työntekijäkokemusten lisäksi monet vastaajat toivat esiin kokemuksen siitä, että työntekijän rooli oli vaillinainen suhteessa asiakkaan odotuksiin. Asiakkaat toivoivatkin työntekijältä kokonaisvaltaisempaa työtettä asiakkaan asioissa. Tämä nousi esiin varsinkin mielenterveyden ongelmiin liittyvissä tilanteissa. Merkittävänä kehittämishaasteena nähtiin myös toive siitä, että asiakkaalla olisi yksi työntekijä, joka tuntisi asiakkaan ja jolla olisi kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta. Kriisitilanteissa omatyöntekijän merkitys korostui. Koettiin ensiarvoisen tärkeänä, että työntekijä auttaa ja tukee asiakasta erityisesti byrokratiaan liittyvissä haasteissa ja näin ollen helpottaa asiakkaan etuuksien hakemista ja saamista. Haastatellut myös esittivät toiveen siitä, että asiakasnäkökulma otettaisiin huomioon jo suunnitteluvaiheessa, jolloin palvelujen toteuttaminen tapahtuisi asiakaslähtöisemmin. (Blomgren 2016, 66–67.)



Kuvio 5. Millaisilla keinoilla asiakasprosessia voitaisiin kehittää

Kuviossa 5 Sarviksen sosiaaliaseman aikuissosiaalityön asiakkuusprosessin kehittämisehdotukset on jaoteltu neljään alalukuun sen perusteella, kuka tai ketkä voisivat näitä kehittämisehdotuksia viedä

eteenpäin. Lisäksi ajankäytön uudelleenjärjestelyillä voitaisiin tehostaa työntekijöiden ajankäyttöä ja lisätä resursseja asiakastyöhön.

Tutkielmani avulla voi muodostaa selvän kuvan siitä, millainen asiakasprosessi on työntekijöiden näkemänä ja kokemana. Vastauksista ilmeni paljon sellaisia hyviä käytäntöjä ja vahvuuksia, joista kannattaa pitää kiinni. Toisaalta myös heikkouksia löytyi, mutta uskon että tämän tutkielman jälkeen ne on nostettu selkeämmin esiin ja ovat näin ollen myös helpompia ratkaista. Kehittämisen kohteita löytyi useita. Kaikkia tuskin on mahdollista toteuttaa ja kehittämisprosessi tulee vaatimaan paljon keskustelua, kuuntelua ja kompromisseja. Kehittäminen on kuitenkin helpompi aloittaa, kun haasteet ja toiveet on kirjattu selkeästi esiin.

Tulosluvussa kuvio 5 havainnollistaa työntekijöiden ajatuksia asiakasprosessin kehittämiseksi. Organisaatiotasolla kehittämiskohteena nähtiin yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden välillä ja toimintojen yhdistäminen. Yhteistyöllä paitsi vältettäisiin päällekkäinen työ, myös lisättäisiin asiakkaan kokemusta siitä, että hänen asiansa ovat kokonaisvaltaisesti kaikkien niiden toimijoiden tiedossa, jotka ovat asiakkaalle olennaisia tahoja. Itse sosiaaliohjausta tehneenä kuulin usein asiakkaiden kommentoivan sitä, kuinka aina täytyy kaikki asiat selittää uudelleen ja uudelleen ja pidemmän päälle se ymmärrettävästi turhauttaa. Yhteistyön lisäämisellä välttyttäisiin tämän kokemuksen tuottamiselta. Toisaalta tämä vaatisi myös tietojärjestelmien yhtenäistämistä, jotta eri toimipisteissä tehty asiakasta koskevat kirjaukset olisivat nykyistä helpommin työntekijöiden saatavilla. Toimintoja yhdistämällä voitaisiin ehkä vapauttaa kaivattuja lisäresursseja asiakastyöhön ja toisaalta mahdollistaa palvelu, jossa asiakkaalla olisi vain yksi työntekijä työskentelyn alusta loppuun. Toisaalta palvelujen yhdistämisessä piilee vaara siitä, että työntekijöiden erikoisosaamista ei välttämättä osata hyödyntää kokonaisuudessaan tai että se jää kokonaan huomioimatta.

Blombergin (2016) tutkimuksen mukaan asiakkaiden toimintamahdollisuuksia voitaisiin lisätä toimintatapoja ja asenteita muuttamalla. Palveluihin tulisi voida hakeutua matalalla kynnyksellä ja joustavasti. Asioinnin helppous ja työntekijän hyvä tavoitettavuus luovat asiakkaille positiivisia kokemuksia. Asiakassuhde tuttuun työntekijään ja ylipäänsä työntekijän henkilökohtainen tapaaminen nähtiin myös olennaisena osana onnistunutta prosessia. Työntekijän ominaisuuksina arvostettiin tutkimuksessa erityisesti kykyä kuunnella ja kohdata asiakas omana itsenään, myös vuorovaikutuslisuuteen pyrkivä kommunikaatio nähtiin tärkeänä. Työntekijältä toivottiin selkeää ja avointa toimintaa, joka ei jätä asiakasta epävarmuuteen. Ulkoapäin saneltuihin ohjeisiin perustuvat rajat, työskentelyn läpinäkyväisyys ja lukitut ovet heikensivät asiakastyytyväisyyttä ja vaikuttivat alentavasti palvelujen vaikutuksiin. (Blomgren 2016, 68.)

Asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi on löydettävä keinoja saada asiakkailta suoraa palautetta ja tietoa toiminnan haasteista. Asiakaslähtöisyyden tulisi näkyä palvelujen suunnittelussa, toiminnassa ja arvioinnissa. Haasteena on asiakkaan osallistaminen ja hänen vaikutusmahdollisuuksiensa lisääminen. Asiakaslähtöisyys on asioinnin helppoutta. Palvelut saa ja ne löytää, vaikka ei organisaatio- ja hallintorakenteita tuntisikaan. Asiakaslähtöisyys edellyttääkin monesti yli hallinnonrajojen meneviä toimintamalleja. Asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan ole toiminnan tehokkuuden este, pikemminkin päinvastoin. Se auttaa keskittymään olennaiseen palvelujen järjestämisessä. Näin kyetään saavuttamaan monesti samalla kertaa sekä palvelujen saavutettavuuden ja laadun että tuottavuuden paranemista. Asiakkuusajattelussa tulee keskittyä tarpeiden täyttämisen sijaan sovittamaan molemminpuolisia, asiakkaan ja organisaation, prosesseja yhteen niin, että arvoa syntyy molemmille osapuolille. Ylipäätään palveluita tulee tarkastella enemmän asiakkaiden tarpeista lähtien kuin byrokraattisista säännöistä käsin. (Rantanen 2013, 15.) Oman näkemykseni mukaan palveluita ja koko palvelujärjestelmää tulisi tarkastella myös työntekijöiden työhyvinvoinnin näkökulmasta. Mielestäni sosiaalialan työhyvinvointi- ja työsuojelukysymykset eivät kosketa ainoastaan alan työyhteisöjä ja työntekijöitä, vaan niillä on myös laajempia vaikutuksia yhteiskunnan hyvinvointiin. Hyvä työelämä tähtää korkeampaan työtyytyväisyyteen, sen myötä parempaan palveluun ja edelleen korkeampaan asiakastyytyväisyyteen. Sosiaalialalla terveet ja hyvinvoivat työyhteisöt nostavat koko yhteiskunnan hyvinvoinnin tasoa.

Hyvien ja tuloksellisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottaminen edellyttää hyvän laadun toteutumista eri tasoilla: organisaatiossa, asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa sekä palveluprosesseissa. Jotta työntekijä tai työyksikkö pystyy tekemään sellaista työtä, joka vastaa paitsi omien asiakkaiden tarpeisiin myös muihin työhön kohdistuviin vaatimuksiin, tarvitaan suunnitelmallista ja systemaattista työnteon tapaa, jota voitaisiin kutsua laadunhallinnaksi. (Holma 1999, 25.) Työntekijän ja asiakkaan väliseen työskentelyyn liittyy olennaisesti haaste työntekijöiden vaihtuvuudesta. Julkusen ja Vatajan (2004) mukaan sosiaalityöntekijät kokevat, että heidän työtään ei arvosteta yhteiskunnallisella tasolla, vaikka he arvostavat tekemäänsä työtä itse. Yhteiskunnan heikko arvostus näkyy esimerkiksi palkkauksessa. Arvostuksen puute heijastuu työmotivaatioon ja työhön sitoutumiseen. Koen, että sosiaalityötä pidetään edelleen naisvaltaisena, kutsumuksellisuuteen perustuvana auttamistyönä. Se vaikuttaa ihmisten asenteisiin, työn arvostukseen ja sitä kautta myös edellä mainittuun palkkaukseen. Lähiaikoina on kuitenkin herännyt keskustelua pätevien sosiaalityöntekijöiden puutteesta ja siitä, kuinka työntekijöitä houkuteltaisiin esimerkiksi vaatimaan lastensuojelutyöhön. (Julkunen & Vataja 2004, 29.) Toivon, että yhä näkyvämpi julkinen keskustelu sosiaalityöntekijöiden työnkuvasta, työn vaatimuksista, koulutusvaatimuksista ja palkkatasosta vaikuttaisi positiivisesti myös työn arvostamiseen. Toisaalta myös koulutuksella voi olla osansa työntekijöiden vaihtuvuuden

haasteeseen. Koulutuksen aikana tulisi entistä vahvemmin pyrkiä siihen, että tulevilla sosiaalityöntekijöillä olisi realistinen kuva sosiaalityön tekemisestä sosiaalityön eri aloilla.

Sosiaalityöntekijät pitävät itsestään selvänä, etteivät ihmisten palvelutarpeet, elämäntilanteet, toimintaedellytykset ja arvot noudata toimintasektoreiden, lainsäädännön, tai hallinto- ja organisaatiokuntien ihannemaailmaan sisältyviä aikatauluja, mallinnuksia ja olettamuksia. Kuvitteelliselle ”malliasiakkaalle” ongelmineen, elämänkulkuineen, asiakasprosesseineen ja interventioineen ei useinkaan ole todellista vastinetta sosiaalityön arjessa. Kuitenkin mitä ilmeisimmin oletetaan, että vakioratkaisut soveltuisivat hyvinkin yksilöllisten ongelmien ratkaisemiseen ja hankaliin elämäntilanteisiin. Palvelujärjestelmä ei tunne mahdollisuutta joustoon, sillä se ei sovellu nykyiseen tehokkuuden ja tuloksellisuuden ideologiaan, joka on johdettu markkinalogiikasta. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden oletetaan sen sijaan venyvän jopa mahdottomuuksiin. Tällöin herää väistämättä kysymys, keiden tarpeita palvelemaan sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmämme on itse asiassa luotu ja mitkä olivatkaan sosiaalityön perustehtävät ja tarkoitukset.

Kun sosiaaliset ongelmat monimutkaistuvat onkin yhä selkeämmin esillä kyky toimia asiakkaiden asianajajina sekä tehdä työtä erilaisilla rajapinnoilla. Olennaisena osana jokapäiväistä työtä voidaan samoin nähdä eri hallinto- ja ammattikuntien rajat ylittävä verkostoituminen ja moniammatillinen yhteistyö. Kun toisistaan poikkeavat toimintakulttuurit ja ajatukset kohtaavat, niin tähän sisältyy sekä mahdollisuuksia että ristiriitaisia tavoitteita. Jaetut teemat ja kysymykset näkyvät sosiaalityön asiakastyössä konkreettisina haasteina ihmisten elämässä, aukkoina ja katkoksina palvelujärjestelmässä, piilokäytäntöinä, byrokraattisina koukeroina, asenteina ja työntekijöille asetettavina joskus kohtuuttomina vaatimuksina ja odotuksina sekä juridisina ja hallinnollisina menettelytapoina. (Karttunen & Strömberg-Jakka 2012, 7–9.)

Moniammatillisuuden arvostamisen toive näkyy myös oman tutkielmani vastauksissa. Toisella työntekijällä tai kokonaisella organisaatiolla saattaa olla epäselvä käsitys toisen osaamisesta ja se voi osaltaan johtaa toisten osaamisen aliarvostamiseen. Moniammatillisen työskentelyn lisääminen parantaisi yhteistyötä, kasvattaisi työntekijöiden keskinäistä arvostusta ja sitä kautta lisäisi myös työhyvinvointia. Moniammatillisen työotteen kehittäminen näyttäytyisi positiivisesti myös asiakkaalle välittyvänä selkeänä kuvana yhteistyötahojen toiminnasta ja mahdollistaisi asiakasohjauksen entistä paremman toiminnan. Moniammatillisuuteen liittyvä työparityöskentely olisi oleellista myös työntekijöiden työturvallisuuden kannalta esimerkiksi kotikäyntien yhteydessä.

Jatkotutkimuksen aiheita voisivat olla esimerkiksi tilannekatsaus vuoden päästä tai erilaiset vaikuttavuuden arvioinnit koskien asiakasprosessia. Sosiaaliasemakohtainen tutkimus mahdollistaa yksilöllisen tiedon keruun, jolle on paikkansa suurien tutkimusten kentällä.

7 LÄHTEET

Alhanen, Kai (2016) Dialogi demokratiassa. Helsinki: Gaudeamus.

Arantola, Heli & Korkman, Oskar (2009) Arki. Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Ashorn, Ulla & Autti-Rämö, Ilona & Lehto, Juhani & Rajavaara, Marketta (2013) Kuntoutus muuttuu – entä kuntoutusjärjestelmä? Helsinki: Kela.

Askheim, Ole Petter & Beresford, Peter & Heule, Cecilia (2017) Mend the gap – strategies for user involvement in social work education. *Social work Education. The international Journal* 36 (2), 128–140. <https://www-tandfonline-com.helsinki.fi/doi/pdf/10.1080/02615479.2016.1248930?needAccess=true>. Viitattu 7.4.2018.

Blomgren, Sanna (2016) Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen & Peppi Saikku (2016) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print, 41–73.

Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi (2016) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.

Ekström, Leena & Leppämäki, Päivi & Vilén, Marika (2002) Asiakas ja työntekijä kohtaavat. Teoksessa Ekström, Leena & Leppämäki, Päivi & Vilén, Marika (toim.) Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WS Bookwell Oy, 30–78.

Heinonen, Jari (2014) Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIPress, 37–63.

Hokkanen, Liisa (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 55–86.

Holma, Tupu (1999) Asiakaslähtöiset palveluprosessit – laadun perusta. Teoksessa Holma, Tupu (toim.) Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 23–29.

Hämäläinen, Juha & Törrönen, Maritta & Vornanen, Riitta (2016) Sosiaalityön käytäntöpoliittinen tehtävä. Teoksessa Kaija, Hänninen & Päivi, Jouttimäki & Tiina, Lehto-Lunden & Petra, Salovaara & Maritta, Törrönen & Minna, Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 201–219.

Immonen, Tuula & Kiikkala, Irma & Kokkola, Anita & Sorsa, Minna (2002) Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Stakes.

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Keto-Tokoi, Anna & Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Sanna (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 33/2017. Helsinki: Juvenes Print.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2018) Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.

Julkunen, Ilse & Vataja Katri (2004) Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Tutkimuskatsaus. Helsinki: STAKES.

Kananoja, Aulikki & Karjalainen, Pekka & Laiho, Kristiina & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Sarvimäki, Pirjo & Seppänen, Marjaana (2007) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanomaa.

Karttunen, Teija & Strömberg-Jakka, Minna (2012) Aluksi. Teoksessa Karttunen, Teija & Strömberg-Jakka, Minna (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 7–12.

- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Satka, Mirja (2005) Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Hoikkala, Susanna & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Gaudeamus.
- Kemppainen, Tarja & Pohjola, Anneli & Väyrynen, Sanna (2012) Vaikuttavuus on monta. Teoksessa Kemppainen, Tarja & Pohjola, Anneli & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print, 347–352.
- Kiikkala, Irma (2000) Asiakslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Kiikkala, Irma & Nouko-Juvonen, Susanna & Ruotsalainen, Pekka (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 112–121.
- Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena & Närhi, Kati (2014) Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22(3), 227–244.
- Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena & Närhi, Kati (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reuna- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 113–145.
- Laging, Marion (2018) Service User Involvement in Social Work Education. Standards für einen erfolgreichen Einbezug von Adressatinnen in die Lehre Sozialer Arbeit. *Sozial Extra* 42(2), 57–60. <https://link-springer-com.helios.uta.fi/content/pdf/10.1007%2Fs12054-018-0027-1.pdf>. viitattu 7.4.2018.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2003) Loppusanat: Sosiaalisen vastuun uusi tuleminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 275–278.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta (2013) Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 9–16.
- Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta 815/2015.
- Liikanen, Sanna-Liisa (2015) Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa Näkki, Pirjo & Sayed, Terttu (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 43–61.

- Notko, Tiina (2007) Asiakaslähtöisyys iäkkäiden mielenterveyskuntoutujien tukemisessa. Teoksessa Karisto, Antti & Kroger, Teppo & Seppänen, Marjaana (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 235–252.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki (2003) Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Painopörssi Oy.
- Pohjola, Anneli (2016) Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lunden, Tiina & Salovaara, Petra & Törrönen, Maritta & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.
- Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Rantanen, Tanja (2013) Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy.
- Ruotsalainen Pekka (2000) Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa Kiikkala, Irma & Nouko-Juvonen, Susanna & Ruotsalainen, Pekka (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 7–32.
- Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (2007) Sosiaalihuollon tehtävärakennesuositukset. Teoksessa Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö 2007:14, 21–53.
- Shereen, Hussein (2018) Work Engagement, Burnout and Personal Accomplishments Among Social Workers: A Comparison Between Those Working in Children and Adults 'Services in England. Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research. Springer US. <https://link-springer-com.helios.uta.fi/content/pdf/10.1007%2Fs10488-018-0872-z.pdf>. Viitattu 7.4.2018.
- Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.
- Socca. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. <http://www.socca.fi/tutkimus/kaytantotutkimus>. Viitattu 7.5.2018.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Støstad, Jan-Erik (2016) Parempaa palvelua! Terveysthuollon, hoivan ja koulun tulevaisuus. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Tampereen kaupunki 2018. Sarviksen sosiaaliasema. Tampereen kaupungin aikuissosiaalityö. https://www.tampere.fi/tiedostot/s/KfbEwzO29/Sarviksen_sosiaaliasema.pdf. Viitattu 30.12.2018.

Tilastokeskus (2018) https://www.stat.fi/til/tyti/2018/02/tyti_2018_02_2018-03-20_tie_001_fi.html Viitattu 7.4.2018.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuusa, Matti (2000) Sosiaalityö työllistämisen tukena. Kunta ja pitkäaikaistyötön -projekti. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Liite 1

Kyselylomake: Asiakasprosessit Sarviksen sosiaaliasemalla

Johdanto

Sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen tarkoituksena on tuottaa asiakkaan kannalta myönteisesti vaikuttavia palveluja ja sosiaalialan ammatillisen henkilöstön tehtäväkenttään tulee edesauttaa asiakkaan saamaa vaikuttavaa palvelua. Asiakkaan saama vaikuttava palvelu voidaan varmistaa toimivalla asiakasprosessilla, joka lähtee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, on suunniteltu yhdessä asiakkaan ja palvelun toteuttavien ammattihenkilöiden kesken ja jonka vaikuttavuutta arvioidaan.

Tutkimuksessani kartoitetaan nimenomaan työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä, kysymyksiin voit siis vastata juuri niin kuin sinä työntekijänä asian koet.

Taustatiedot

Olen

Sosiaalityöntekijä

Sosiaaliohjaaja

Työskentelen

Sosiaalipalvelujen neuvonnassa

Alle 30-vuotiaiden tiimissä

Yli 30-vuotiaiden tiimissä

Lapsiperheiden aikuissosiaalityössä

Osa I Sarviksen sosiaaliaseman asiakasprosessien kuvaaminen

1. Miten asiakasprosessi oman kokemuksesi mukaan alkaa?
2. Mitä eri vaiheita asiakasprosessissa mielestäsi on? Miten työskentely etenee alkuvaiheen jälkeen?
3. Millaisin eri tavoin asiakasprosessit päättyvät?

Seuraavalla kysymyksellä pyrin kartoittamaan asiakasprosessin hyviä työkaluja, menetelmiä ja keinoja, joita sinulla nyt työssäsi on. Eli mikä tekee asiakasprosessista onnistuneen.

- asiakasprosessin alussa
- muissa prosessin vaiheissa
- prosessin lopussa

4. Mitkä ovat asiakasprosessien vahvuudet ja mahdollisuudet?

Seuraavalla kysymyksellä haluaisin selvittää, onko asiakasprosessissa jotakin sellaista, mikä esimerkiksi vaikeuttaa tai hidastaa työntekoa.

- asiakasprosessin alussa
- muissa prosessin vaiheissa
- prosessin lopussa

5. Mitkä ovat asiakasprosessien uhat ja heikkoudet?

Osa II Sarviksen sosiaaliaseman asiakasprosessien kehittäminen

6. Miten kuvailisit käsitettä asiakaslähtöisyys?

7. Miten kuvailisit käsitettä osallisuus?

8. Miten edellä mainitut käsitteet mielestäsi huomioidaan asiakasprosessin alussa, lopussa ja muissa vaiheissa?

9. Miten toivoisit asiakasprosessia tai sen eri vaiheita kehitettävän?